



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 - MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FISCALÍA PROVINCIAL
DE LOS RÍOS**

EGRESADA:

MICHELL ALEJANDRA MORÁN LOPEZ

TUTOR:

ING. COM. LORENA MUÑOZ OVIEDO, MAE

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El caso de estudio se efectuó en la Fiscalía Provincial de Los Ríos ubicada en las calles Eloy Alfaro, entre 10 de agosto y Gral. Barona de la ciudad de Babahoyo; es una institución de derecho autónomo, cuya principal competencia institucional es brindar servicios públicos que garanticen el acceso imparcial y oportuno al derecho de justicia. Entidad que se apoya en leyes, códigos y reglamentos como Constitución de la República del Ecuador, Reglamento y Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), Reglamento y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y Código Orgánico Integral Penal (COIP).

La Fiscalía Provincial de Los Ríos está conformada por 146 personas que realizan actividades laborales en el campo administrativo y jurídico, se encuentra distribuida de la siguiente manera: Fiscal Provincial, Seguimiento y Control Misional, Gestión Administrativa, Servicio de Atención Integral (Atención al Público, Atención de Delitos Flagrantes, Atención Peritaje Integral, Actuaciones Administrativas), Fiscalías Especializadas y Protección de víctimas. Todas las áreas descritas son encargadas de brindar servicios de calidad en la medida que sus funciones lo permitan.

Todos los ciudadanos ecuatorianos tienen como potestad al acceso gratuito de la justicia y tutela efectiva de manera imparcial. Para lo cual existen instituciones públicas encargadas de promover los medios necesarios que enfrenten de manera óptima crímenes o cualquier otra clase de trasgresión, cuyo objetivo es la garantía de que las personas víctimas de un delito puedan tener la oportunidad de ser compensados a través de la justicia. Una de las instituciones que dirige investigaciones criminales, es la Fiscalía Provincial de Los Ríos, institución que debe estar integrada con un talento humano calificado y especializado en el campo jurídico.

El objetivo del estudio de caso es evaluar el nivel de satisfacción al usuario en la Fiscalía Provincial de Los Ríos, donde la situación problemática engloba los siguientes aspectos: inadecuado Servicio de Atención Integral (SAI), exceso de tramitología, ineficientes canales de comunicación y cultura organizacional inapropiada. El contexto problemático revela que no solo es necesario contar con talento humano especializado en el ámbito jurídico, también se requieren colaboradores con competencias laborales direccionadas a desarrollar una adecuada gestión organizacional, con la misión de alcanzar los resultados esperados.

La investigación sobre el nivel de satisfacción al usuario en la Fiscalía Provincial de Los Ríos está relacionada con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control”, y sublínea “Empresas Públicas y Privadas”, debido a que se analiza la administración de la institución y los factores internos que impiden a la ciudadanía obtener un servicio de calidad durante el proceso de atención, contexto que limita el libre derecho a la justicia que tienen las víctimas de delitos de diferente índole.

La metodología investigativa cuenta con un alcance descriptivo, donde se narran cada uno de los hallazgos identificados en el proceso de análisis. Los tipos de investigación empleados son: de campo y documental, debido a que se consultó a la ciudadanía sobre el servicio que reciben en la institución. Mientras que las técnicas utilizadas es la encuesta, dirigida a los ciudadanos que asisten de forma regular a las mediaciones de la Fiscalía y una entrevista a un funcionario de la institución analizada, con el propósito de obtener la mayor información posible sobre la variable de estudio.

DESARROLLO

La Fiscalía Provincial de Los Ríos es una institución autónoma dedicada al desarrollo de investigaciones pre procesal y procesal penal, garantizando el acceso imparcial y oportuno del derecho de justicia. Es decir, sus competencias institucionales deben estar direccionadas a atender las necesidades de la colectividad con respecto a la protección de los derechos en las víctimas objeto de delitos. La institución pública analizada se encuentra ubicada en las calles Eloy Alfaro, entre 10 de agosto y Gral. Barona, conformada por 146 personas que realizan actividades laborales en el campo administrativo y jurídico; motivo por el cual, la atención al usuario depende en gran medida de la celeridad de los procesos jurídicos y administrativos empleados en la gestión organizacional.

De acuerdo con la Asamblea Constituyente (2011) en el artículo 194 de la Constitución de la República menciona que “La Fiscalía General del Estado es una institución con derecho autónomo de la Función Judicial; también tendrá autonomía sobre las funciones administrativas económicas y financieras” (p. 79). La Fiscalía tiene como visión ser una institución conformada con un talento humano comprometido, calificado y responsable en la oferta de servicios públicos, con la intención de que la ciudadanía la reconozca como un organismo que procura el acceso íntegro de la justicia en la lucha contra el crimen y problemas de seguridad.

Para garantizar el derecho a la justicia y una óptima atención a los usuarios, la gestión de la organización debe desarrollar actividades con estricto apego a bases normativas que rigen el accionar del talento humano de la Fiscalía y cumplir con su filosofía empresarial, la cual posee valores corporativos, que, de aplicarse de forma correcta, existirían mayores facilidades en el logro de resultados esperados. Para FGE (2021): los valores corporativos son: integridad, honestidad, respeto, trabajo en equipo, transparencia, independencia e imparcialidad.

La estructura orgánica de la institución está conformada por: Fiscal Provincial (coordina en su jurisdicción la aplicación del sistema de protección, asistencia a víctimas, testigos y demás participantes del proceso penal); Seguimiento y Control Misional (informe de evaluaciones a los casos); Gestión Administrativa (optimización de los recursos y plan de capacitación); Servicio de Atención Integral: Atención al Público (registro de información y asesoría a la ciudadanía, reportes gerenciales, noticia del delito documentada y entregada al ciudadano), Atención de Delitos Flagrantes (registro y asesoría, ordenes de atención en peritaje integral, solicitud al Juez de Garantías Penales para orden de allanamientos), Atención Peritaje Integral (informe del peritaje, médico legal, ginecológico, psicológico, de entorno social).

De igual manera se encuentran las áreas: Actuaciones Administrativas (registro de vehículos retenidos, desaparición de personas, muertes no delictivas, actos fiscales administrativos); Fiscalías Especializadas (informes de audiencias de formulación de cargos, prisión preventiva, juzgamiento y de dictamen) y Protección de Víctimas (informe de evaluación del sistema en la provincia respecto a la satisfacción de los usuarios internos y externos). Las actividades realizadas en cada área no tienen un tiempo determinado en la atención, porque cada delito es diferente, sin embargo, “existen solicitudes de información que deben tener un tiempo de respuesta de 10 a 15 días” (LOTAIP, 2002, pág. 5).

El ciudadano que requiera de los servicios institucionales en la fiscalía, es atendido según el orden de llegada; es decir, su atención depende del turno asignado al llegar a la institución, donde debe acercarse al departamento de Atención al Público, presentar la cédula y se asigna el turno. Posteriormente, según el requerimiento o denuncia, se lo direcciona a otra área. Es ahí, donde el usuario no tiene una respuesta inmediata a sus necesidades, porque dependiendo del delito el cual fue víctima, se establecerán de forma paulatina los procedimientos de rigor a seguir. Para mejor comprensión se menciona el siguiente ejemplo:

Las personas que hayan sido víctima de violencia intrafamiliar, son direccionadas a la Unidad de Atención de Peritaje Integral (UAPI), lugar donde se realizan todos los exámenes correspondientes, luego deben esperar los resultados para seguir con el proceso de denuncia. Es decir, en función del delito se asignará un área determinada que permita identificar la evidencia necesaria en la solicitud de denuncia que expone el ciudadano. La dirección del Servicio de Atención Integral fue desarrollada con el objetivo de optimizar los tiempos en la realización de los peritajes; sin embargo, es una meta pendiente por parte de la institución estudiada, debido a que dichas competencias institucionales requieren de coordinación entre diferentes áreas.

Uno de los principales ejes de gestión en la Fiscalía Provincial de Los Ríos es la efectividad, donde se requiere cumplir con las labores internas con elevado nivel de coordinación en las actuaciones administrativas, a través de la optimización de procesos que permitan llegar a la verdad procesal o reducir en mayor medida la impunidad de delitos. El eje de trabajo descrito, se constituye en un desafío importante para la administración de la institución, debido a que la atención de las personas víctimas de un crimen o transgresión de derechos, depende de la disponibilidad del talento humano en la organización o de la celeridad en la ejecución del peritaje. Además, se requiere de la coordinación con profesionales de diferentes ámbitos, como psicólogos, médicos legistas, abogados y analistas administrativos.

Los servicios institucionales que posee la Fiscalía son: denuncia en línea sobre actos de violencia contra la mujer y el entorno familiar, ventanilla virtual, consulta de denuncias y actos administrativos. Es importante mencionar que la satisfacción del usuario se condiciona cuando no percibe una respuesta oportuna a su denuncia o solicitud de información. El proceso investigativo reveló que las respuestas a la tramitología externa que ingresa en la institución, no son atendidas con prontitud; situación que causa una percepción ciudadana negativa.

La empresa objeto de estudio se ha preocupado por disminuir la afluencia de personas en sus instalaciones; por tal razón, en su página institucional se pueden consultar denuncias y procesos externos con el propósito de agilizar la atención al usuario por medio de la automatización de determinados procedimientos. Sin embargo, no siempre se logra dicho objetivo, porque ciertos ciudadanos al consultar sus procedimientos en el portal web, se percatan que la gestión del trámite o denuncia se encuentra detenida. Es decir, por más que existan herramientas tecnológicas que ayuden automatizar las actividades laborales, es el rendimiento laboral del talento humano quien juega un rol protagónico para brindar una atención de calidad. De acuerdo con López (2020):

La atención al usuario es considerada una herramienta empresarial importante que las organizaciones emplean, debido a que cliente debe ser considerado como el principal motivo para elaborar estrategias que permitan construir un elevado nivel de satisfacción, para lo cual es necesario métodos y técnicas que ayuden a cumplir dicho objetivo (p.5).

La Fiscalía Provincial de Los Ríos, sí promueve una atención inmediata, pero en la recepción de la denuncia o de cualquier otro requerimiento por parte del ciudadano. Donde el área de mayor afluencia de personas es Servicio Integral Penal, puesto que aquí se receptan todas las noticias del delito. Para acceder a dicho servicio, se requiere de la presencia de la víctima, la cual puede efectuar la denuncia de forma verbal y escrita, donde lo único que debe cumplir como requisito es presentar la cédula de identidad y un documento donde detalle la denuncia realizada. Luego se registra dicho proceso en el Sistema Integrado de Actualización Fiscales y es ahí donde se deteriora la satisfacción del usuario, porque la respuesta a tal procedimiento tarda horas, días, semanas en incluso la solicitud queda desierta.

Las situaciones descritas revelan los principales inconvenientes que posee el ciudadano cuando demanda servicios en instituciones públicas. Es importante mencionar que el tiempo tardío en responder a los requerimientos o denuncias de la ciudadanía en general, en ocasiones se debe por la gravedad del delito. No obstante, existen situaciones en que el trámite externo es sencillo y fácil de responder; sin embargo, el flujograma de procesos que posee la institución provoca que todas las solicitudes que ingresan a la Fiscalía recorran diferentes departamentos para su verificación, donde la falta de automatización en la gestión documental influye a que no existe una correcta sinergia organizacional que facilite el contexto descrito.

Existe un modelo utilizado para medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos en el Ecuador, mismo que está diseñado para entender la perspectiva que tienen los ciudadanos que acuden a las instituciones y entidades del Estado con una necesidad que requiere ser satisfecha. Medir la satisfacción que estos tienen, puede ser una tarea muy compleja porque se debe considerar un conjunto de factores tangibles e intangibles; en tal virtud, actualmente se está utilizando un método que simplifica el proceso de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, se trata del modelo SERVQUAL, según el Ministerio del Trabajo, (2020)

El modelo SERVQUAL está integrado por entradas que son las expectativas y necesidades de los usuarios; la prestación del producto y/o servicio, que incluye todas las dimensiones del mismo y, por último, las salidas, que es aquí donde se determina el nivel de calidad con su respectiva satisfacción. Este modelo es utilizado en varias naciones alrededor del mundo y define a la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y expectativas que tiene un individuo que acude en búsqueda de los servicios que ofrece una institución pública (p.6).

El modelo mencionado dimensiona el servicio prestado por la entidad pública, en este caso la Fiscalía Provincial de Los Ríos, y considera dos parámetros de medición; el primero cuando la percepción del individuo supera las expectativas, en donde se considera un nivel alto de calidad en la atención, el segundo cuando sucede todo lo contrario, es decir, la percepción se encuentra por debajo de las expectativas, entonces existe un nivel bajo de calidad. El objetivo de las organizaciones que brindan un servicio público a la ciudadanía siempre será mantener estos indicadores en niveles óptimos, pero esto no siempre se puede lograr, las razones son variopintas, pero es preciso que los gestores de las instituciones coordinen esfuerzos para mantener a la ciudadanía satisfecha con el servicio prestado.

Para dimensionar el modelo SERVQUAL, se debe subdividir en dos grandes elementos, estos son: tangibles e intangibles; el primero está compuesto por infraestructura, señalética y equipamiento, mientras que el segundo se trata de seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y calidez. Es decir, para que los usuarios se sientan satisfechos no hay que descuidar ninguno de las dimensiones mencionadas; lo que ocurre en algunas instituciones públicas es que no se preocupan por todos estos aspectos; por ejemplo, se puede enfocar en la infraestructura pero descuidar la calidez en la atención, por esta razón se hace énfasis en que la satisfacción va a depender de un trabajo sinérgico de todos los colaboradores, como resultado se obtendrá que los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido.

Al evaluar a la Fiscalía Provincial de Los Ríos respecto a las dimensiones que han sido mencionadas previamente, uno de los hallazgos que generan mayor atención es que muchos de los usuarios que fueron encuestados manifestaron que existen aspectos que requieren ser mejorados; por ejemplo la empatía, según Montejano (2019) “es la capacidad que tiene una persona de ponerse en lugar de otra, en el caso de la prestación de un servicio, se trata de entender las necesidades y reacciones de los usuarios” (párr. 1).

La empatía debería ser una característica elemental en cada servidor público de la Fiscalía Provincial de Los Ríos; sin embargo, esto no siempre sucede porque los funcionarios se encuentran expuestos a grandes niveles de presión, lo que les genera un estrés laboral, aspecto que contribuye a que en ocasiones los usuarios no sean atendidos con empatía, aun cuando esta se constituye en una de las dimensiones básicas para medir el nivel de satisfacción de una persona en el servicio recibido. No hay dudas que no es una tarea fácil, pero esos son los grandes desafíos que tienen los servidores públicos para brindar en servicio de calidad.

Otro de los aspectos que ha impedido que la satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Provincial de Los Ríos se encuentre en niveles óptimos es la falta de efectividad en el manejo de sus canales alternativos para atención de los diversos trámites que se realizan en la entidad. Para poner en contexto lo mencionado se tiene que indicar que a raíz de la pandemia Covid-19, la institución ha impulsado el uso del sitio web para realizar múltiples actividades, el objetivo principal ha sido digitalizar los procesos para reducir de manera considerable la afluencia de personas que acuden a realizar los trámites de manera presencial.

La iniciativa es muy buena, para que funcione se necesita que exista un alto grado de eficacia en el funcionamiento de la plataforma web, García (2017) menciona que “la eficacia se trata del cumplimiento de los objetivos planteados, es la capacidad para conseguir lo propuesto” (párr.1). En el contexto mencionado, la eficacia del plan de digitalización de los procesos se mide en la funcionalidad de la plataforma; sin embargo, existen inconvenientes al respecto, afirmación que se hace en base a los testimonios de algunos de los usuarios que manifiestan que cuando ingresan las solicitudes para los diversos trámites que tienen, no reciben respuesta oportuna; es decir, no existe agilización de los procesos virtuales; situación que evidentemente causa desesperación e incomodidad en los ciudadanos que tienen que acudir de forma presencial a la institución para continuar con sus trámites.

Lo mencionado demuestra que la Fiscalía Provincial de Los Ríos necesita controlar de mejor manera el funcionamiento de sus canales alternativos porque los usuarios observan cada uno de estos detalles y van formando una percepción del servicio recibido. Además, en la era de la tecnología en la que actualmente se vive, es indispensable contar con mecanismos tecnológicos totalmente efectivos que permitan reducir la tramitología y simplificar los procesos para que sean más ágiles y eficientes, esto dará como resultado que la ciudadanía se encuentre a gusto y satisfecha con los esfuerzos que realiza la entidad para brindar un servicio de calidad.

Es necesario mencionar que otra de las problemáticas que enfrenta esta institución y que se encuentra relacionada con el nivel de satisfacción al usuario, es la sobrecarga laboral. Pérez y González (2018) la carga laboral existe cuando “las personas se encuentran en un escenario, donde las responsabilidades y actividades que desempeñan, superan su capacidad de resolverlas; por lo tanto, genera elevados niveles de estrés, que afectan la salud mental y física” (p. 215). Cuando existe carga laboral en las organizaciones es muy probable que la productividad se vea afectada, causando problemas organizacionales y que la satisfacción al usuario no sea eficiente, lo cual influye en el desarrollo de las actividades laborales.

La carga laboral que existe en la institución objeto de estudio, se origina por el constante aumento de expedientes producto de las denuncias ciudadanas; según LOSEP (2010) “la jornada laboral debe cumplir ocho horas diarias durante cinco días a la semana, con descanso de treinta minutos hasta dos horas” (p. 17). Esta situación ha generado que el principal afectado sea el usuario, porque el exceso de trámite impide que los colaboradores puedan despachar todas las consultas administrativas y denuncias con celeridad. Otro hallazgo identificado se basa en que los usuarios perciben la priorización de otros casos; contexto que condiciona la satisfacción del ciudadano, debido a que sus trámites no son atendidos con agilidad y eficacia.

En la institución son diversos los tramites que se realizan, entre ellos se encuentran las denuncias por violencia de género, patrimonio ciudadano, soluciones rápidas, pruebas de ADN y los servicios de atención integral. En los cuales el ciudadano tiene que cumplir una serie de requisitos para que la secuencia del proceso se acelere; sin embargo, no se cumple con eficiencia, debido a que los colaboradores de la Fiscalía no poseen la cobertura adecuada frente a la demanda de servicios existente, escenario que motiva tomar decisiones que se basan en la necesidad de atender denuncias que ellos consideran más relevantes, donde es el ciudadano común el más afectado ante tal decisión.

La Fiscalía Provincial de Los Ríos dispone de 146 funcionarios públicos entre Fiscales, Administradores, Analistas Administrativos, Personal de Peritaje, Secretarios y Abogados; sin embargo, el incremento de expedientes que posee la institución genera un retraso en el despacho de las solicitudes, donde es evidente la necesidad de desarrollar procesos sistemáticos para que el talento humano de la organización pueda atender de forma oportuna las denuncias ciudadanas, con el propósito de evitar situaciones adversas en el proceso de atención al usuario. El contexto descrito evidencia la importancia que posee la gestión administrativa.

De acuerdo con lo antes mencionado, uno de los procedimientos que realiza la institución objeto de análisis es el levantamiento de información de aquellas fiscalías que no se encuentran vinculadas al Sistema Integrado de Actuaciones Fiscales (SIAF). “El cual es una herramienta informática que permite el monitoreo y seguimiento de las actuaciones que realizan los Fiscales durante las diversas etapas de las instancias procesales” (FGE, 2016). Cuando se ejecutan estas actividades, los colaboradores se encuentran frente a un panorama desalentador, porque aparte de encargarse de las actividades de atención al usuario, tienen que destinar un tiempo a realizar funciones de apoyo como actualizar la información sobre el estado de las causas y nuevos hechos que se presentan en tiempo real.

Cabe mencionar, que cuando se realizan esas actividades de evaluación y control, se efectúan con veedurías ciudadanas con el propósito de transparentar los procedimientos, ofertar un mejor servicio de justicia y evitar la impunidad. Sin embargo, estas acciones en ocasiones provocan que la institución tome la decisión de suspender o diferir las audiencias que existieran en ese momento, aspectos que genera inconformidad a los usuarios, debido a que tienen que esperar un periodo de tiempo relativamente largo, para que su proceso retome su curso normal.

De acuerdo con la investigación realizada, se evidencia que dentro de la provincia se han creado 58 Fiscalías distribuidas en diferentes cantones, donde la provincial, que es objeto de estudio, se encarga del respectivo levantamiento de la información no vinculada al SIAF, en donde Arias (2020) menciona que “durante las evaluaciones de actuación fiscal, se revisó 5966 expedientes en la provincia, de las cuales 1133 fueron de la ciudad de Babahoyo” (párr.6). Situación que evidencia la carga laboral a la que se enfrentan los colaboradores, donde la institución analizada gestiona un amplio número de procedimientos, pese a los esfuerzos de la Fiscalía General del Estado de construir instalaciones modernas y equipadas con equipos tecnológicos para agilizar y mejorar los servicios de atención ciudadana.

Otra de las situaciones identificadas es el recorte del presupuesto asignado, que ha ocasionado la terminación de contratos ocasionales, consecuencias propias de la crisis económica producida por la pandemia Covid-19. Donde los recursos económicos estatales se priorizaron en el sector de la salud con el fin de evitar la propagación del virus en el territorio nacional. Sin embargo, las medidas adoptadas por el Gobierno como el confinamiento, cuarenta, aislamiento y cese de actividades comerciales, provocaron durante los primeros meses de crisis sanitaria, el aumento de los casos de violencia interfamiliar y sexual. Aspecto que ocasionó a la institución buscar nuevas alternativas de atención ciudadana, para atender todas las denuncias presentadas.

Debido al año atípico provocado por el virus Sars-Cov-2, cuando se reactivó la economía y actividades laborales, en la institución objeto de estudio, la carga laboral se extendió y causó varios inconvenientes en la satisfacción de los servicios de atención al usuario, puesto que existían audiencias postergadas, no se habían realizado los peritajes y debido a la disponibilidad de los trabajadores, los trámites requeridos por la ciudadanía no se efectuaban con celeridad, denotando la inadecuada planificación y coordinación interna.

De igual forma la investigación permitió determinar que en la Fiscalía Provincial de Los Ríos presenta inconvenientes relacionados a la cultura organizacional, donde los colaboradores han adoptado comportamientos, hábitos y actitudes no tan apropiadas que desestabilizan el cumplimiento de las actividades internas, las cuales repercuten en la atención al usuario, siendo el interesado la razón de ser de la entidad. Una problemática que ha afectado la atención, es la impuntualidad en la jornada laboral por parte de algunos colaboradores, originado por motivos personales, de trabajo en campo u otros.

Independiente de cualquiera que fueran los motivos que mocionan al funcionario pública llegar a su puesto de trabajo en un horario no habitual, o en su defecto ausentarse del mismo, provoca que cuando las personas acudan a la Fiscalía Provincial de Los Ríos a denunciar algún delito, el personal encargado no se encuentre, incidiendo a que otro colaborador acoja la denuncia hasta que llegue el delegado; por tal motivo las funciones del resto del personal se ven afectadas. Dicho contexto denota el incumplimiento de los valores corporativos en cierta medida, que es brindar un fácil acceso y respuesta inmediata a los requerimientos. Contexto que condiciona el logro de los objetivos institucionales. De acuerdo con De Guadalupe y Sacristán (2018):

Objetivos institucionales están conformados por resultados cualitativo y cuantitativo, que se logran mediante el trabajo individual o colectivo de los integrantes de una entidad, en un periodo de tiempo establecido, a través de la utilización de recursos, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Otra situación detectada en la investigación es la calidad del trato brindado en la atención al usuario, al no prestar un servicio de calidad y calidez a las personas víctimas de un delito, son aspectos que reflejan una débil cultura organizacional o inadecuadas relaciones humanas, lo cual demuestra el escaso control por parte de la gestión de talento humano. Por tal razón, las instituciones públicas deben aplicar de manera adecuada las funciones administrativas, con el fin de evitar un desempeño laboral inapropiado que retrase el funcionamiento de la entidad y una atención deficiente que genere insatisfacción en los usuarios.

Cultura organizacional está conformada por un conjunto de valores, normas, conocimientos y actitudes compartidas entre los miembros de una entidad, los cuales pueden repercutir de manera directa sobre las personas brindándoles comprensión sobre su puesto de trabajo y un relacionamiento efectivo. (Tirado & Gálvez, 2017)

En la gestión de la institución en determinadas ocasiones se presenta el absentismo, pero este se origina por actividades propias del trabajo en la mayoría de los casos; sin embargo, es un aspecto difícil de controlar para la administración del recurso humano, debido a que tiene que identificar cuando sucede por motivos personales o laborales. Por lo tanto, es un aspecto a tomar en cuenta, porque aquel contexto genera retrasos de las actividades judiciales y administrativas, condicionando la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios que brinda la entidad.

La Fiscalía Provincial de Los Ríos presenta una problemática latente referente a los conflictos laborales, esto ocurre en virtud de que los colaboradores tienen diferentes personalidades, las que conllevan a un comportamiento y actuar distinto; por lo tanto, están susceptibles a los cambios de ánimo por estrés o carga laboral, lo que muchas veces impide que acepten observaciones o llamados de atención de forma adecuada. Dicho contexto provoca que la comunicación se vea afectada y que las relaciones interpersonales se condicionen, incidiendo en el desempeño de cada servidor público, lo cual se ve reflejado en su productividad y atención al usuario; situaciones que no permiten el cumplimiento adecuado de los objetivos, misión y visión de la institución.

Conflictos laborales son desacuerdos que se desarrollan dentro de una empresa entre sus miembros, es decir, es la oposición que existe entre personas que no están de acuerdo en su manera de ver o realizar las cosas. Los conflictos pueden ser verticales y horizontales. (Camacho & Mayorga, 2017)

Los conflictos en la institución es una situación interna difícil de erradicar, debido a que la gestión por parte de las máximas autoridades no ha sido la más oportunas y necesaria; porque el simple hecho de la presencia de relaciones laborales inapropiadas, revela la poca eficiencia en las laborales realizadas por parte del talento humano encargado de la gestión administrativa. De forma probable, el hecho descrito se deba a que no existe un trabajo mancomunado entre los funcionarios del ámbito jurídico y de aquellos que realizan actividades administrativas, lo cual imposibilita el establecimiento de acciones o estrategias internas que logren un mejor impacto en la administración de uno de los activos empresariales máspreciado para las organizaciones de la época contemporánea, que es el talento humano. Por tal razón, los problemas deben ser gestionados desde el inicio para que no afecte la oferta idónea de los servicios públicos ofertados.

En la investigación realizada se pudo detectar que, un aspecto esencial que demuestra el nivel de calidad en la satisfacción de los usuarios que frecuentan la institución, es la percepción que tienen cada uno de ellos en función al servicio recibido, basados en diferentes elementos que identifican y distinguen en la atención brindada por los servidores públicos en el cumplimiento de sus funciones dentro de la entidad, donde los resultados de la encuesta realizada denotan que la imagen que poseen sobre la organización no es la adecuada Según Aguilar, Salguero, y Barriga (2018) “La imagen institucional es el instrumento y herramienta de gestión que tiene como objetivo esencial crear bases sólidas de identidad favorable hacia la ciudadanía, las cuales contribuyan a desarrollar lazos con el público” (p.17).

Las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos que requieren de los servicios que ofrece la Fiscalía de Los Ríos ponen en evidencia que la percepción que poseen no es la idónea, motivo por el cual, se precisa que la gestión de la institución se preocupe por este hallazgo, debido a que su fin último es generar las condiciones necesarias para que las personas puedan obtener una atención de calidad. Es decir, las personas consultadas aprecian falta de confianza en el acceso a la justicia, conciben que no existe un escenario de aseguramiento y cumplimiento de las garantías de los derechos que como ciudadanos les compete recibir; y que, además la Constitución les reconoce para proteger y asegurar los intereses que se les atribuye. Según el Art. 17 de la Constitución de la República.

Los derechos y garantías establecidos en la Constitución serán de directa e inmediata aplicación por cualquier servidora o servidor público, administrativo o penal; sean estos a petición de oficio con documentación fundamentada o a petición de parte con solicitud de la persona con interés legítimo. para el ejercicio y cumplimiento de estos derechos no se condicionarán ni se exigirán requisitos que no estén contemplados en la Constitución o en cualquier otra ley. (Asamblea Nacional Constituyente, 2018):

CONCLUSIONES

Los servicios institucionales ofrecidos por la Fiscalía se efectúan bajo consideraciones y condiciones pretendidas hacia el usuario; en el cual, el manejo concurrente de las labores del servidor público se basa en parámetros de medición dependiendo del tipo de actividad, diligencia o demanda que la ciudadanía solicita dentro de las diferentes áreas o departamentos.

La disponibilidad del talento humano y la celeridad de sus funciones condiciona los procesos penales y judiciales en la institución. La recepción de los pedidos o requerimientos ciudadanos es inmediata, solo se necesita cédula y la estipulación de la denuncia, pero la rapidez con que es atendido el proceso depende del tipo de delito denunciado.

El modelo SERVQUAL no es considerado en la gestión de la Fiscalía, lo que impide conocer el nivel de satisfacción del usuario. Los funcionarios públicos suelen ausentarse de su puesto de trabajo por motivos laborales o en su defecto personales, lo cual imposibilita lograr una adecuada coordinación y atención oportuna a los ciudadanos que requieren los servicios de la institución

La percepción que poseen los ciudadanos no es apropiada, conciben que los funcionarios públicos no brindan las condiciones necesarias para acceder de forma rápida y oportuna al derecho de justicia. Por lo tanto, no tienen un nivel de confianza elevado en las competencias institucionales que desempeña la Fiscalía de Los Ríos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S., Salguero, R., & Barriga, S. (2018). *Comunicacion e eImagen Corporativa*. Machala: UTMACH.
- Arias, J. (14 de Noviembre de 2020). Evaluación de Fiscales: 5.966 expedientes se revisaron en Los Ríos. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.
- Asamblea Constituyente. (13 de Julio de 2011). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2018). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito: Lexis Finder. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales: perspectiva organizacional, jurídica y social. *Porlogómenos, Derecho y Valores*, 40(20), 159-172.
- De Guadalupe, M., & Sacristán, M. (2018). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC Editorial.
- FGE. (11 de Enero de 2016). *Fiscalía General del Estado*. Obtenido de Implementación del Sistema de seguimiento de las actuaciones fiscales: [https://www.fiscalia.gob.ec/fiscalia-inicia-la-implementacion-del-sistema-siaf-2-0-en-
napo/#:~:text=El%20SIAF%202.0%20es%20una,etapas%20de%20un%20proceso%20penal](https://www.fiscalia.gob.ec/fiscalia-inicia-la-implementacion-del-sistema-siaf-2-0-en-
napo/#:~:text=El%20SIAF%202.0%20es%20una,etapas%20de%20un%20proceso%20penal).

FGE. (1 de Marzo de 2021). *¿Que es la Fscialía?* Obtenido de Fiscalía General del Estado:

<https://www.fiscalia.gob.ec/institucion/>

García, I. (Noviembre de 14 de 2017). *Definición de Eficacia*. Obtenido de Economía Simple:

<https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

LOSEP. (06 de Octubre de 2010). Ley Orgánica de Servicio Público. *Registro Oficial Suplemento 294*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder.

LOTAIP. (18 de Mayo de 2002). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Registro Oficial Suplemento 337*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder.

Ministerio del Trabajo. (2020). *Guía Metodológica Para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio*. Quito: Ministerio del Trabajo.

Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Montejano, S. (8 de Junio de 2019). *¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla?* Obtenido de Psicoglobal: <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>

Pérez, R., & González, J. (2018). *Formación y orientación laboral 5.ª edición*. Madrid: Ediciones Parainfo.

Tirado, F., & Gálvez, A. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI: un enfoque psicosocial y político*. Barcelona: Editorial UOC.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a los usuarios de la Fiscalía de la Provincia de Los Ríos.

Nota. Se determinó una muestra no probabilística a conveniencia del autor en donde se seleccionó a 40 personas que acudieron a la Fiscalía a realizar diferentes trámites.

1. ¿La Fiscalía informa sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios en cuanto a los servicios prestados por la institución?

Si

No

2. ¿Ud. como califica la atención recibida por los funcionarios públicos en cada una de las dependencias encontradas en la Fiscalía cuando requiere algún servicio?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Cómo cataloga usted, las facilidades de uso y comodidad para presentar denuncias que brinda la Fiscalía?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. ¿Cuál es el periodo de tiempo que se demora en obtener respuesta sobre algún trámite realizado?

Dos días

Tres días

Siete días

Quince días

Más de quince días

5. ¿Cree Ud. que los funcionarios de la institución cumplen sus servicios y actividades eficientemente?

Si

No

6. ¿Cómo evalúa Ud. el tiempo de espera para ser atendido?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

7. ¿Cuándo requiere algún trámite en la institución, los servidores públicos promueven la empatía y participación activa en el cumplimiento de sus funciones?

Si

No

8. ¿Ud. como categoriza la respuesta brindada por el funcionario público cuando requiere algún tipo de servicio?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

Anexo 2. Cuestionario de entrevista dirigida al Director Administrativo

- 1. En la Fiscalía, ¿Cuáles son los factores que le impiden cumplir con su jornada laboral de manera eficiente?**

- 2. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza la Fiscalía para atender las necesidades de la ciudadanía?**

- 3. ¿Cuáles son los inconvenientes que presenta la Fiscalía en cuanto a la atención al usuario?**

- 4. ¿Cuáles fueron los efectos que causó el covid-19 en la Fiscalía?**

- 5. ¿Cómo catalogo usted, la atención brindada a la ciudadanía en las instalaciones de la Fiscalía? Argumente su respuesta.**

- 6. ¿Se han presentado en la fiscalía conflictos entre compañeros?**

Anexo 3. Resultados de la encuesta realizada a 40 usuarios que asistieron a la Fiscalía.

1. ¿La Fiscalía informa sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios en cuanto a los servicios prestados por la institución?

Tabla N° 1. Información sobre los derechos y deberes del usuario en cuanto al servicio.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	22	55%	55%
No	18	45%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán

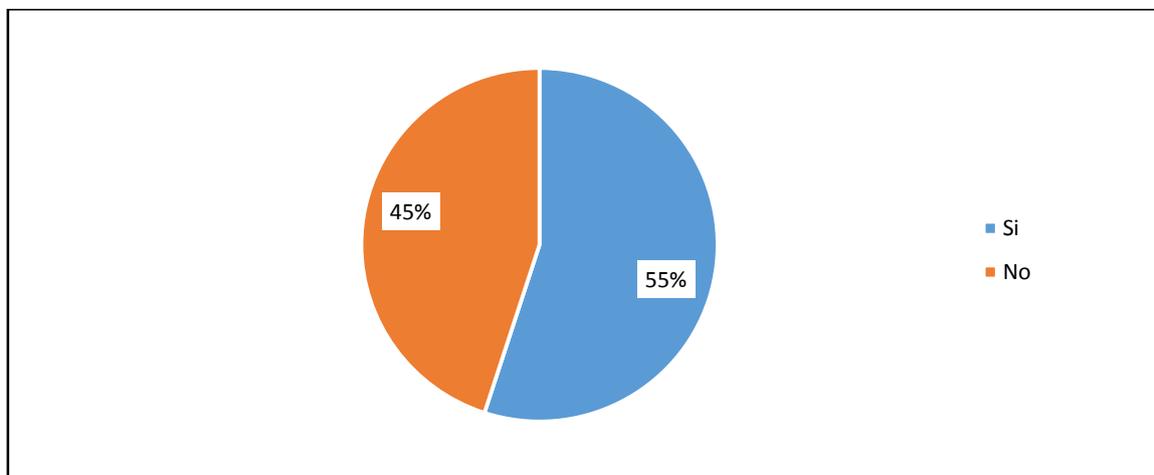


Gráfico N° 1. Información sobre los derechos y deberes del usuario en cuanto al servicio.

Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

El 55% de las personas encuestadas manifestaron que la Fiscalía si informa de los derechos y deberes del usuario sobre los servicios prestados, mientras que el 45% considero que no lo hacía. Los resultados obtenidos permiten interpretar que, la institución a pesar de brindar información, gran parte de los usuarios no tiene el empoderamiento de los servicios prestados; es decir, la difusión de la información hacia el usuario no genera un efecto positivo.

2. Ud. como califica la atención recibida por los funcionarios públicos en cada una de las dependencias encontradas en la Fiscalía cuando requiere algún servicio?

Tabla N° 2. Atención recibida por funcionarios públicos de la Fiscalía

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	7%	7%
Muy bueno	4	10%	17%
Bueno	11	27%	44%
Regular	15	38%	82%
Malo	7	18%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán

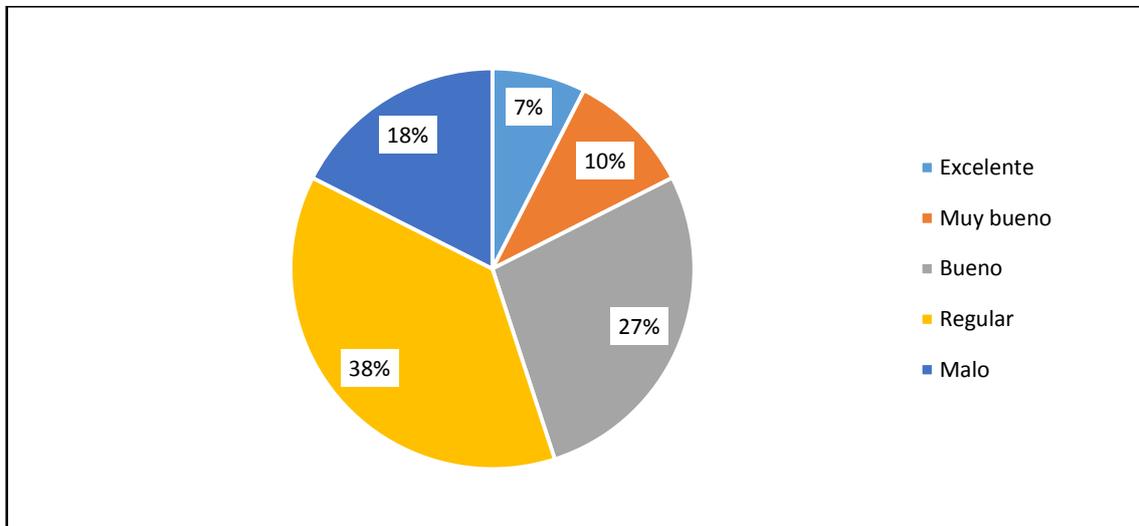


Gráfico N° 2. Atención recibida por funcionarios públicos de la Fiscalía

Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 38% consideró que la atención recibida por los funcionarios es regular, el 30% ostentó que es bueno, el 16% opinó que es malo, mientras que un 10% apreció que era muy bueno y solo el 7% restante manifestó que los servicios prestados por la entidad se brindan a través de una excelente atención. Esto evidencia que, el nivel de satisfacción no es del todo bueno para los ciudadanos que requieren de los servicios de la institución.

3. ¿Cómo cataloga usted, las facilidades de uso y comodidad para presentar denuncias que brinda la Fiscalía?

Tabla N° 3. *Facilidades de servicios para presentar denuncias*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	7%	7%
Muy bueno	4	10%	17%
Bueno	12	30%	47%
Regular	16	40%	87%
Malo	5	13%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán

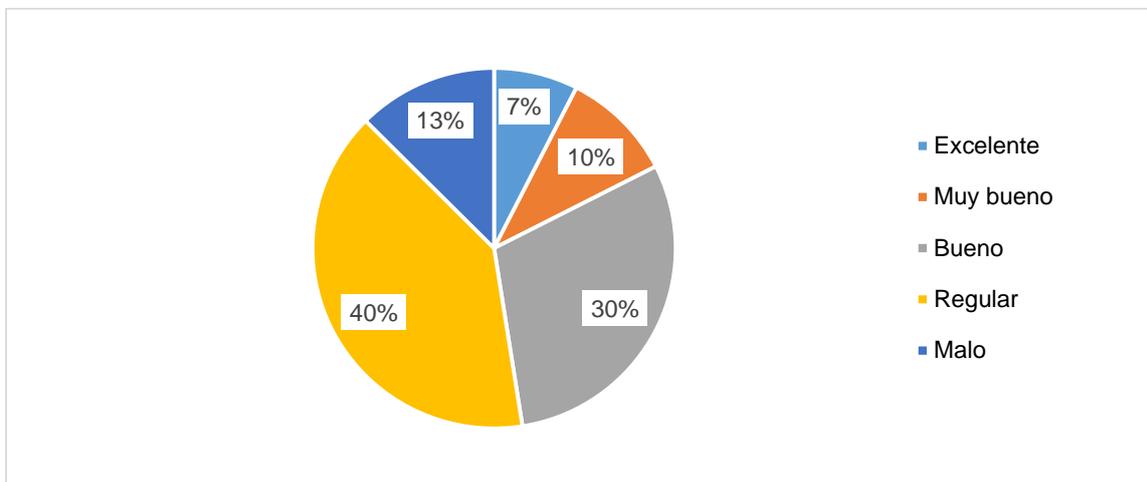


Gráfico N° 3. *Facilidades de servicios para presentar denuncias*
Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta demuestran que el 40% de los usuarios manifestaron que las facilidades de uso y comodidad son regulares, el 30% consideró que las disposiciones en servicio de denuncias son buenas, el 13% opinó que el servicio era malo, mientras que solamente el 10% y 7% ostentó en brindar facilidades muy buenas y excelentes hacia la ciudadanía. Las respuestas revelan que existen falencias en la aplicación de herramientas y métodos que promuevan procesos efectivos en la atención de denuncias.

4. ¿Cuál es el periodo de tiempo que se demora en obtener respuesta sobre algún trámite realizado?

Tabla N° 4. Periodo de tiempo en la obtención de respuesta sobre tramites en la fiscalía

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Dos días	0	0%	0%
Tres días	2	5%	5%
Siete días	5	12%	17%
Quince días	12	30%	47%
Más de quince días	21	53%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán.

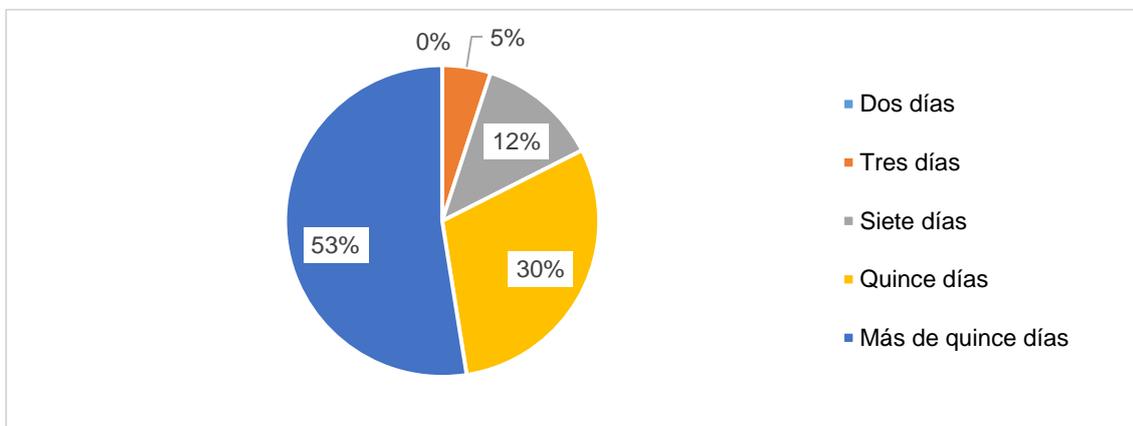


Gráfico N° 4. Periodo de tiempo en la obtención de respuesta sobre tramites en la fiscalía

Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

Cuando se consultó a la ciudadanía sobre el periodo de respuesta en la obtención de trámites en la Fiscalía, el 53% mencionó que los procesos se obtienen de quince días a más, un 30% manifestó que ciertas diligencias tardan quince días, otro 12% opinó recibirlo en un periodo de siete días, mientras que un 5% consideró que los tramites de menor diligencia se desarrollan en tres días. Los resultados obtenidos evidencian que determinados requerimientos no poseen una atención oportuna, incluso tardan un periodo de días superior a lo que estipula la LOTAIP en su artículo 9, donde toda información solicitada debe entregarse en 15 días.

5. ¿Cree Ud. que los funcionarios de la institución cumplen sus servicios y actividades eficientemente?

Tabla N° 5. *Cumplimiento eficiente en los servicios y actividades de los funcionarios*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	18	45%	45%
No	22	55%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán.

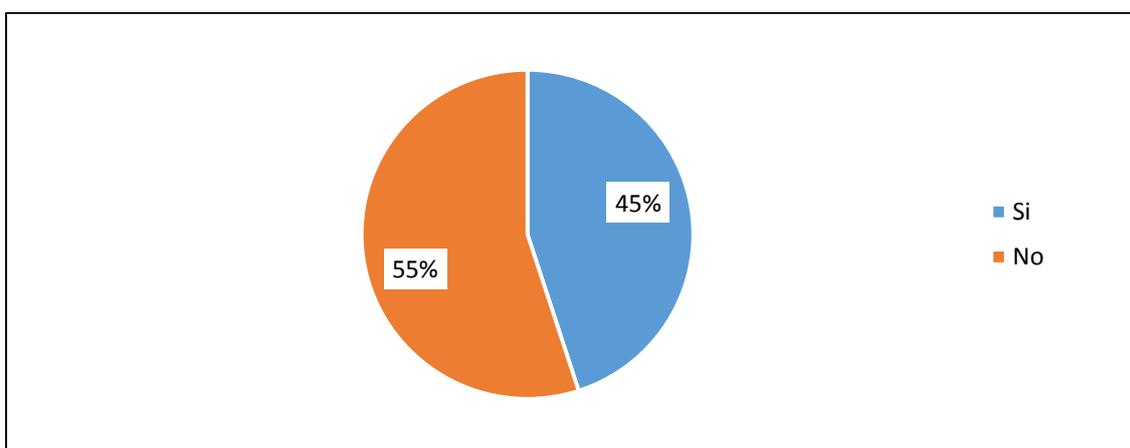


Gráfico N° 5. *Cumplimiento eficiente en los servicios y actividades de los funcionarios*

Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

La pregunta enfocada a consultar si los servicios y las actividades de los funcionarios se estaba realizando eficientemente, el 55% manifestaron que no y el 45% restante consideró que sí. Las respuestas permitieron interpretar que, el cumplimiento de servicios y actividades desarrolladas por los servidores públicos influyen evidentemente en el nivel de satisfacción del usuario, puesto que, si se considera un inadecuado desempeño de sus funciones influye la percepción recibida del ciudadano hacia la Fiscalía.

6. ¿Cómo evalúa Ud. el tiempo de espera para ser atendido?

Tabla N° 6. Evaluación del tiempo de espera en función a la atención

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	5%	5%
Muy bueno	4	10%	15%
Bueno	11	27%	42%
Regular	17	43%	85%
Malo	6	15%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán.

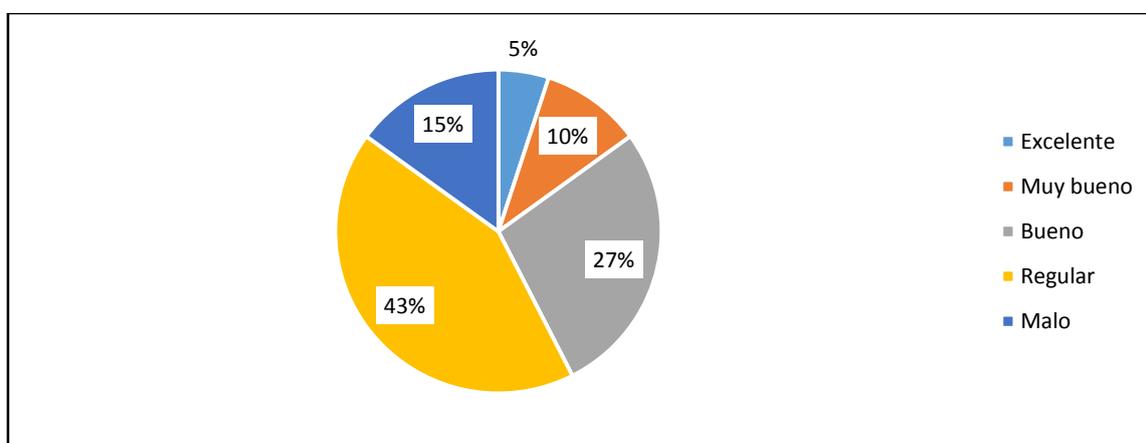


Gráfico N° 6. Evaluación del tiempo de espera en función a la atención

Elaborador por: Michelle Morán.

Análisis e Interpretación

La pregunta realizada sobre la valoración del tiempo de espera en función a la atención, el 43% de los usuarios mencionaron que el lapso de espera era regular, el 27% opinó que el tiempo era bueno, el 15% manifestó malo, mientras que el 10% y 5% restante consideró que el tiempo que esperan era entre muy bueno y excelente. Los resultados denotan que, un importante segmento de usuarios observa falencias en los procedimientos y procesos de atención, donde la agilización de los tramites influye el desenvolvimiento y capacidad de los funcionarios en la realización eficiente de sus actividades.

7. ¿Cuándo requiere algún trámite en la institución, los servidores públicos promueven la empatía y participación activa en el cumplimiento de sus funciones?

Tabla N° 7. Promoción de empatía y participación activa por parte de los funcionarios de la Fiscalía.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	16	40%	40%
No	24	60%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán.

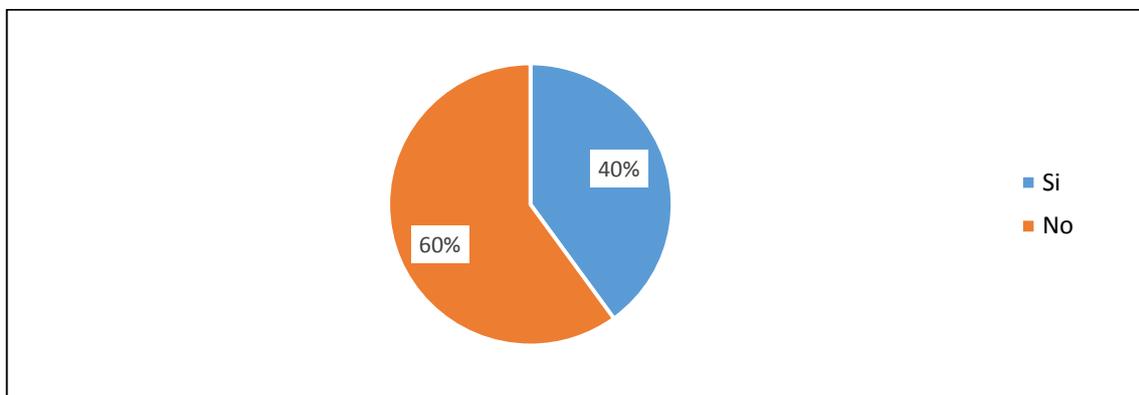


Gráfico N° 7. Promoción de empatía y participación activa por parte de los funcionarios de la Fiscalía.
Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

Cuando se consultó a los usuarios si los funcionarios de la Fiscalía fomentaban empatía y participación activa en el cumplimiento de los servicios el 60% manifestó que los servidores públicos no promueven estas habilidades en su actividad profesional, mientras que el 40% opinó que si los hacían. Estos resultados permiten identificar que a pesar de la variabilidad con la que desarrollan sus actividades existen condicionantes en el entorno que retribuye a que los usuarios consideren falta de habilidades definidas para satisfacer los servicios requeridos por el cliente.

8. Ud. como categoriza la respuesta brindada por el funcionario público cuando requiere algún tipo de servicio?

Tabla N° 8. Categorización de respuesta brindada en el requerimiento de los servicios

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	7%	7%
Muy bueno	10	25%	32%
Bueno	8	20%	52%
Regular	16	40%	92%
Malo	3	8%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Encuesta.

Elaborador por: Michelle Morán.

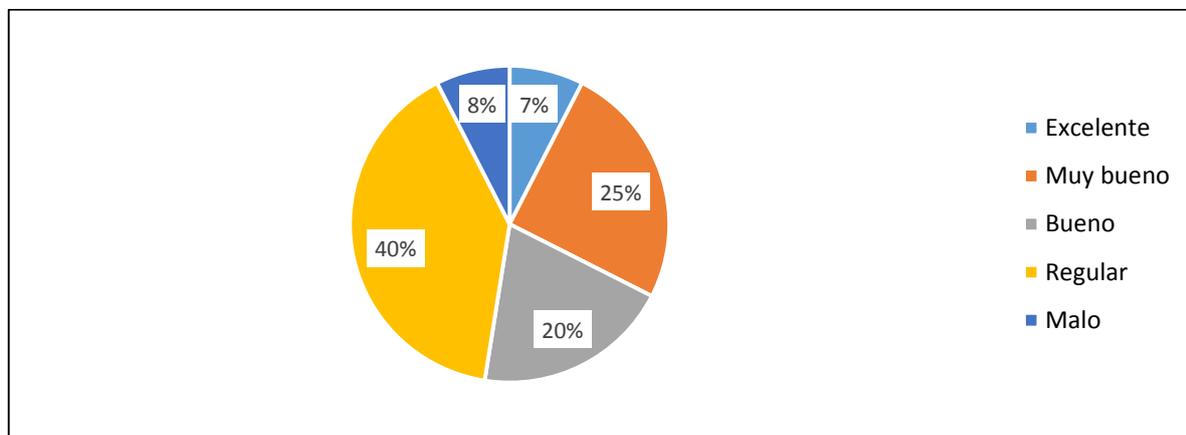


Gráfico N° 8. Categorización de respuesta brindada en el requerimiento de los servicios.

Elaborador por: Michelle Morán

Análisis e Interpretación

La pregunta realizada sobre la respuesta brindada por los funcionarios sobre el requerimiento de algún servicio, el 40% manifestó que la atención es regular, el 25% considera que era muy buena, el 20% ostentó una ponderación buena, mientras que solo el 8% y 7% restante mencionaron que la respuesta recibida era entre muy buena y excelente. El resultado denotó que, la agilización con la que generan respuesta los servidores públicos de la Fiscalía en los usuarios determina el nivel de satisfacción, donde a menor respuesta de sus requerimientos mayor será la incidencia de percepción negativa del usuario a la institución.

Anexo 4. Resultados de la entrevista al Director Administrativo.

9. En la Fiscalía, ¿Cuáles son los factores que le impiden cumplir con su jornada laboral de manera eficiente?

Bueno, en ocasiones debo de realizar actividades extra curriculares que me impiden estar en mi puesto laboral, puesto que tengo que coordinar tareas de apoyo con otros departamentos para establecer el periodo de audiencias o peritajes que den continuidad a las denuncias o trámites realizados por la ciudadana o en su defecto en ocasiones me retraso en mi horario de trabajo por aspectos personales.

10. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza la Fiscalía para atender las necesidades de la ciudadanía?

En la actualidad la Fiscalía ofrece al ciudadano diversos canales de comunicación como su sitio web en donde aparte de informase de las gestiones que efectúa la institución, puede realizar trámites o denuncias en línea, lo cual contribuye a reducir la afluencia de personas que acuden a las fiscalías del país. Pero aún se está trabajando en concientizar a la ciudadanía sobre el uso de estos canales que ofrecen celeridad en los procesos.

11. ¿Cuáles son los inconvenientes que presenta la Fiscalía en cuanto a la atención al usuario?

En la Fiscalía el principal inconveniente que existe y que impiden en determinados momentos atender con efectividad los tramites ciudadanos, es la carga laboral alta que existe en la institución, pues se manejan un sinnúmero de expedientes que en ocasiones toca dar prioridad a unos y dejar de lados a otros, esa situación causa insatisfacción al usuario.

12. ¿Cuáles fueron los efectos que causó el covid-19 en la Fiscalía?

Los efectos de la Covid-19 como es de conocimiento público, afectó varios sectores de la economía nacional. En la Fiscalía debido al recorte presupuestario asignado del Ministerio de Finanzas se tuvo que efectuar la terminación de contratos ocasionales, además la crisis sanitaria ocasionó el aumento de denuncias por violencia interfamiliar y sexual, que cuando se reactivaron las actividades laborales, la carga laboral aumento aún más, pues existía audiencias postergadas, peritajes no realizados y tramites con retrasos.

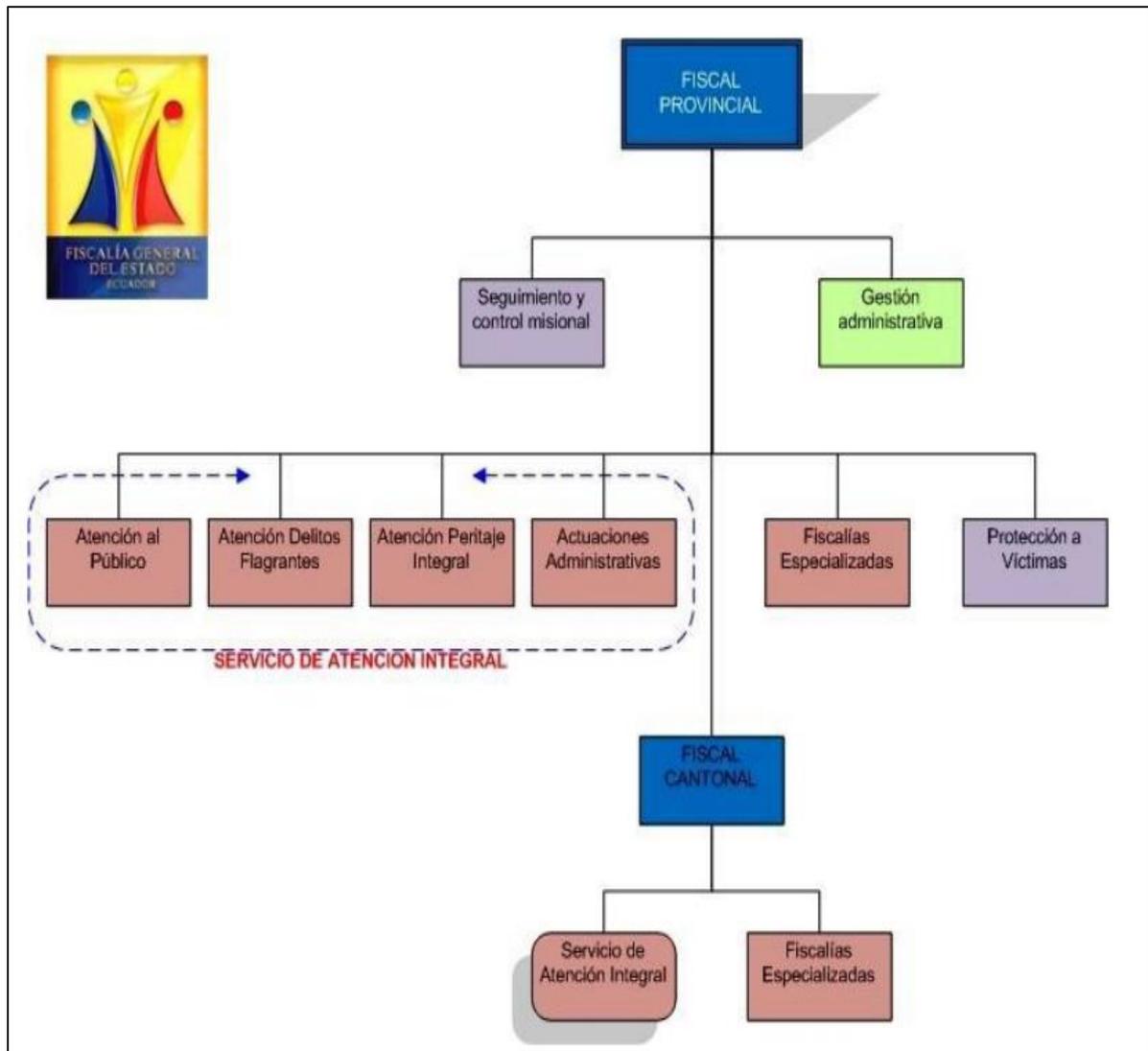
13. ¿Cómo catalogo usted, la atención brindada a la ciudadanía en las instalaciones de la Fiscalía? Argumente su respuesta.

Buena, porque hay que seguir mejorando tanto en lo profesional como en lo personal, puesto por ausentismo, impuntualidad, carga laboral o la falta de prolijidad en realizar las actividades, en ocasiones se altera el comportamiento y actuar de nosotros frente a los usuarios debido al estrés, eso provoca que la ciudadanía sea la perjudicada, sus tiempos de espera sean prolongados y cause la insatisfacción de los mismos. Por ello, hay que mejorar desde un punto de vista interpersonal un tratar de ofrecer en todo momento al usuario empatía, celeridad y trato justo en los trámites que realicen.

14. ¿Se han presentado en la fiscalía conflictos entre compañeros?

No es muy a menudo, pero si se han presentado diferencias entre compañeros de trabajo debido a las distintas personalidades que existen, lo cual cambia el estado de ánimo de los colaboradores rápidamente y provocan que no acepten cualquier tipo de observación o llamado de atención de la mejor manera posible.

Anexo 5. Organigrama de la Fiscalía Provincial de Los Ríos



Anexo 6. Base legal a la que rige a la Fiscalía Provincial de Los Ríos

Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)	Link para descargar la norma jurídica
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449	Constitución del Ecuador
		20 de octubre de 2008	
Códigos	Código Orgánico Integral Penal (COIP)	R.O. Suplemento No. 180	COIP
		10 de febrero de 2014	
	Código Orgánico de la Función Judicial	R.O. Suplemento No. 544	Código Orgánico de la Función Judicial
		09 de marzo de 2009	
	Código de Procedimiento Penal	Registro Oficial Suplemento No. 360	Código de Procedimiento Penal
		13 de enero de 2000	
Leyes Orgánicas	Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R. O. No. 294	LOSEP
		06 de octubre de 2010	
	Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC)	R.O. Suplemento No. 52	LOGJCC
		22 de octubre de 2009	
	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)	R.O. Suplemento No. 22	CPCCS
		09 de septiembre de 2009	
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	R.O. Suplemento No. 5395	LOSNCPP
		04 de agosto de 2008	
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R.O. Suplemento No. 337	LOTAIP	
	18 de mayo de 2004		
Ley Ordinaria	Ley de Seguridad Pública y del Estado	R. O. Suplemento No. 35	Ley de Seguridad Pública y del Estado
		28 de septiembre de 2009	
Reglamentos	Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R.O. Suplemento No. 418	Reglamento a la LOSEP
		01 de abril de 2011	
	Reglamento Ley de Seguridad Pública y del Estado	R. O. Suplemento No.290	Reglamento Ley de Seguridad Pública y del Estado
		30 de septiembre de 2010	
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	R.O. Suplemento No. 588	Reglamento General a la LOSNCPP
		12 de mayo de 2009	
	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. No. 507	Reglamento General a la LOTAIP
		19 de enero de 2005	

RESUMEN

La Fiscalía de la Provincia de Los Ríos es una institución de derecho autónomo, cuya principal competencia es brindar servicios públicos que garanticen el acceso imparcial y oportuno al derecho de justicia, donde su gestión debe estar caracterizada por una atención de calidad, con un talento humano calificado y comprometido en velar por los derechos de los ciudadanos, está conformada por 146 personas que realizan actividades laborales en el campo administrativo y jurídico, se encuentra distribuida de la siguiente manera: Fiscal Provincial, Seguimiento y Control Misional, Gestión Administrativa, Servicio de Atención Integral. Por tal razón el objetivo de la investigación se centra en analizar el nivel de satisfacción que poseen los usuarios que asisten a la institución antes mencionada.

La investigación está relacionada con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control”, y sublínea “Empresas Públicas y Privadas”, mientras que la metodología empleada se constituye de la siguiente manera: tiene un alcance descriptivo; puesto que, se narran todos los hallazgos encontrados en el estudio, los tipos de investigación son de campo y documental.

Las técnicas utilizadas como herramienta de estudio son la encuesta dirigida a la ciudadanía para determinar la calidad del servicio que reciben y una entrevista a un funcionario de la Fiscalía, utilizando como recurso los instrumentos de investigación con preguntas orientadas a obtener la información necesaria. Los resultados de la investigación son los siguientes: la disponibilidad del talento humano y la celeridad de sus funciones condiciona los procesos penales y judiciales en la institución, la recepción de los pedidos o requerimientos ciudadanos es inmediata, pero la rapidez con que es atendido el proceso depende del tipo de delito denunciado.

Además, la gestión de la Fiscalía no considera el modelo SERVQUAL lo que impide conocer el nivel de satisfacción del usuario. Los funcionarios públicos suelen ausentarse de su puesto de trabajo por motivos laborales o en su defecto personales y la percepción que poseen los ciudadanos no es la adecuada, conciben que los funcionarios públicos no brindan las condiciones necesarias para acceder de forma rápida y oportuna al derecho de justicia.

Palabras Claves: Usuario, Servidor Público, Nivel de Satisfacción, Gestión Organizacional.

ABSTRACT

The Los Ríos Province Prosecutor's Office is an autonomous law institution, whose main competence is to provide public services that guarantee impartial and timely access to the right to justice, where its management must be characterized by quality care, with human talent Qualified and committed to ensuring the rights of citizens, it is made up of 146 people who carry out work activities in the administrative and legal field, it is distributed as follows: Provincial Prosecutor, Missionary Monitoring and Control, Administrative Management, Attention Service Integral. For this reason, the objective of the research focuses on analyzing the level of satisfaction that users who attend the aforementioned institution have.

The research is related to the research line "Financial, Administrative, Tax, Audit and Control Management", and sub-line "Public and Private Companies", while the methodology used is constituted as follows: it has a descriptive scope; Since all the findings found in the study are narrated, the types of research are field and documentary.

The techniques used as a study tool are the survey aimed at citizens to determine the quality of the service they receive and an interview with an official of the Public Prosecutor's Office, using as a resource the investigation instruments with questions aimed at obtaining the necessary information. The results of the investigation are the following: the availability of human talent and the speed of their functions conditions the criminal and judicial processes in the institution, the reception of the lost or citizen requests is immediate, but the speed with which process is attended depends on the type of crime reported.

In addition, the management of the Public Prosecutor's Office does not consider the SERVQUAL model, which prevents knowing the level of user satisfaction. Public officials tend to be absent from their job for work reasons or, failing that, for personal reasons, and the perception that citizens have is not adequate, they conceive that public officials do not provide the necessary conditions to quickly and timely access the right to Justice.

Keywords: User, Public Servant, Level of Satisfaction, Organizational Management.



Oficio No.FPLR-DPR-2021-001496-O

Babahoyo, 18 de marzo de 2021

Asunto: AUTORIZACIÓN DE PERMISO

Licenciado

Eduardo Galeas Gujarro, Mae.

Decano

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO- FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
AVENIDA UNIVERSITARIA**

En atención al oficio N° D-FAFI-UTB-004-UT-2021, de fecha 08 de marzo de 2021, en el cual se solicita el permiso respectivo para que la Señorita MORAN LOPEZ MICHELL ALEJANDRA, con cédula de identidad No. 092970678-0 pueda desarrollar la investigación en nuestra institución, hago conocer que se extiende el permiso para que la persona antes indicada proceda a realizar su Estudio de Caso.

Sin otro particular, agradezco la atención prestada.

Atentamente:

Documento firmado electrónicamente

Psc. Luis Alfredo Zuñiga Santana
Directora de Recursos Provincial
FISCALÍA PROVINCIAL DE LOS RÍOS

Fecha de elaboración	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
2021-03-11 17:25:44	Valentino Soria Vera Fernando	Zuñiga Santana Luis Alfredo	Zuñiga Santana Luis Alfredo