



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**Facultad Jurídica Social y Administrativa**

**Carrera de Administración Pública**

**Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio  
Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos  
delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023**

**Trabajo de Integración Curricular o de  
Titulación, previo a la obtención del Título  
de Licenciada en Administración Pública.**

**AUTORA:**

María Belén Jiménez Quezada

**DIRECTORA:**

Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno. Mg.Sc.

**LOJA- ECUADOR**

**2024**

# Certificación



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

## CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Larreategui Moreno Diana Alexandra**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL CANTÓN LOJA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN INTEGRAL, TRÁMITE "RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE PRESUNTOS HECHOS DELICTIVOS", EN LA FISCALÍA PROVINCIAL DE LOJA, AÑO 2023**, perteneciente al estudiante **MARIA BELEN JIMENEZ QUEZADA**, con cédula de identidad N° **1150539763**.

### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 29 de Febrero de 2024



F) .....  
DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000486

1/1  
Educamos para Transformar

## **Autoría**

Yo, **María Belén Jiménez Quezada**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de identidad:** 1150539763

**Fecha:** 02 de septiembre del 2024

**Correo electrónico:** [maria.b.jimenez@unl.edu.ec](mailto:maria.b.jimenez@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 0967928520

**Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.**

Yo, **María Belén Jiménez Quezada**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **“Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 02 días del mes de septiembre del dos mil veinticuatro.

**Firma:**

**Autor:** María Belén Jiménez Quezada

**Cédula:** 1150539763

**Dirección:** Ciudadela 8 de diciembre

**Correo electrónico:** maria.b.jimenez@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0967928520

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director/a Trabajo de Integración Curricular:** Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno Mg. Sc.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es el resultado de incontables horas de trabajo dedicadas a la recolección, exploración y comprensión de diferentes temas. Es por ello que quiero dedicar este proyecto a todas aquellas personas que, de una u otra forma, me acompañaron en este proceso.

A mi familia, por su apoyo constante, por creer en mí y por alentarme a perseguir mis metas académicas con pasión y determinación.

A mi hermano, quien, a pesar de la distancia, siempre estuvo presente con palabras de aliento y apoyo, brindándome la fuerza necesaria para no rendirme en el proceso.

A mis amigos y compañeros de clase, gracias por los debates, las discusiones y las colaboraciones que enriquecieron este trabajo y mi experiencia educativa en general.

Finalmente, quiero dedicar este trabajo a mi compañera de equipo, mi directora, cuya colaboración, dedicación y entrega ha sido fundamental para llevar a cabo este proyecto de integración con éxito.

Este trabajo representa el esfuerzo continuo, y es testimonio de lo que podemos lograr cuando trabajamos arduamente en busca del conocimiento y la comprensión interdisciplinaria.

Gracias por ser parte de este viaje académico.

*María Belén Jiménez Quezada*

## **Agradecimiento**

En primer lugar, mi gratitud con Dios por mantenerme hasta aquí con vida y salud, A la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica Social y Administrativa, Carrera de Administración Pública, por permitirme culminar mis estudios de forma exitosa. De igual manera, agradezco de forma especial a la Ingeniera Diana Larreategui, directora de mi investigación, por su acertada dirección, tutoría, paciencia, guía y apoyo durante todo este proceso de desarrollo del presente trabajo.

Por otro lado, quiero expresar un sincero agradecimiento al escenario de mi trabajo, la Fiscalía Provincial de Loja y a las autoridades competentes, que, desde el primer momento, brindaron una total apertura para llevar a cabo esta investigación. La información clara, precisa y pertinente que me proporcionaron fue fundamental para el desarrollo y éxito de la misma.

*María Belén Jiménez Quezada*

## Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría .....	iii
Carta de autorización .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos .....	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras .....	xii
Índice de Anexos .....	xiii
1.    Título .....	1
2.    Resumen .....	2
2.1. Abstract .....	3
3.    Introducción.....	4
4.    Marco Teórico.....	6
4.1. Antecedentes de la investigación .....	6
4.2. Bases teóricas .....	9
4.3. Marco normativo legal .....	13
4.3.1. Constitución de la República del Ecuador .....	13
4.3.2. Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP) .....	13
4.3.3. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.....	14
4.3.4. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad .....	14
4.3.5. Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público .....	15
4.3.6. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública .....	15
4.3.7. Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia – MECE .....	17
4.4. Marco Referencial o institucional .....	19
4.4.1. Antecedentes de la Fiscalía General del Estado .....	19

4.4.2.	Reseña Institucional de la Fiscalía Provincial de Loja .....	21
4.4.3.	Servicios de la Institución .....	25
4.4.4.	Servicio de Atención Integral (SAI) .....	25
4.5.	Marco Conceptual .....	27
4.5.1.	Diagnóstico.....	27
4.5.2.	Diagnóstico situacional.....	27
4.5.3.	Importancia de Diagnóstico situacional .....	28
4.5.4.	Herramientas para el análisis del diagnóstico situacional .....	28
4.5.4.1.	Análisis AMOFHIT .....	28
4.5.4.2.	Matriz TOWS .....	29
4.5.5.	Servicio.....	30
4.5.6.	Servicio Público .....	30
4.5.7.	Usuario .....	31
4.5.8.	Percepción.....	31
4.5.9.	Percepción de la calidad.....	31
4.5.10.	Satisfacción .....	31
4.5.11.	Satisfacción del usuario.....	31
4.5.12.	Importancia de la satisfacción del usuario .....	32
4.5.13.	Expectativas del usuario .....	32
4.5.14.	Estrategias.....	33
4.5.15.	Plan de mejora .....	33
5.	Metodología.....	36
5.1.	Área de estudio.....	36
5.2.	Enfoque .....	36
5.3.	Diseño.....	36
5.4.	Tipo de investigación .....	37
5.5.	Unidad de Análisis .....	37
5.6.	Métodos.....	38
5.7.	Técnicas de investigación.....	39



6.	Resultados.....	45
6.1.	Objetivo específico 1.....	45
6.1.1.	Análisis de la Fiscalía Provincial de Loja.....	45
6.1.1.1.	Infraestructura. ....	46
6.1.1.2.	Equipamiento. ....	47
6.1.1.3.	Recursos Humanos. ....	48
6.1.2.	Análisis del Servicio de Atención Integral.....	49
6.2.	Objetivo específico 2.....	58
6.2.1.	Datos generales.....	58
6.2.2.	Apreciación de la calidad del servicio.....	60
6.2.3.	Atención proporcionada por el funcionario público.....	64
6.3.	Objetivo específico 3.....	69
6.3.1.	Plan de mejora .....	69
6.4.	Objetivo general .....	81
7.	Discusión de los resultados .....	81
8.	Conclusiones.....	87
9.	Recomendaciones .....	88
10.	Bibliografía.....	89
11.	Anexos.....	92

## Índice de Tablas

Tabla 1. Misión y visión de la institución .....	22
Tabla 2. Atribuciones y responsabilidades .....	24
Tabla 3. Misión del SAI .....	25
Tabla 4. Productos del SAI .....	26
Tabla 5. Matriz TOWS .....	30
Tabla 6. Actores clave de investigación .....	37
Tabla 7. Escala de Likert para percepciones .....	43
Tabla 8. Características de la Fiscalía provincial y especializada.....	46
Tabla 9. Áreas de la entidad.....	46
Tabla 10. Equipos de la entidad .....	47
Tabla 11. Personal de la entidad.....	48
Tabla 12. Tipo de contrato del personal de la entidad.....	49
Tabla 13. Análisis de las dimensiones.....	54
Tabla 14. Matriz de análisis TOWS .....	57
Tabla 15. Edad y género de los usuarios encuestados.....	59
Tabla 16. Hora de atención en la recepción de denuncias .....	59
Tabla 17. Las vías de ingreso a la institución prestan las condiciones de accesibilidad para que los usuarios puedan acercarse con facilidad. ....	60
Tabla 18. La entidad cuenta con señalización en sus diferentes áreas para la localización y acceso adecuado. ....	60
Tabla 19. La oficina de atención al usuario se encuentra acondicionado para un acceso adecuado de los usuarios con condiciones especiales.....	61
Tabla 20. Se utilizan equipos, formularios e insumos adecuados para la entrega del servicio. ....	61
Tabla 21. La información sobre los requisitos para poder acceder al servicio es clara. ....	62
Tabla 22. El tiempo de espera para ser atendido es moderado. ....	62
Tabla 23. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio presencial .....	63
Tabla 24. Se cumple con los protocolos y procedimientos establecidos para la recepción de denuncias.....	63
Tabla 25. Los funcionarios poseen una capacidad de respuesta que satisfacen al usuario. ....	64

Tabla 26. Los funcionarios trabajan de acuerdo a la necesidad del usuario. ....	65
Tabla 27. Existe claridad y pertinencia en la información proporcionada.....	65
Tabla 28. El trato brindado es digno para el usuario.....	66
Tabla 29. Los funcionarios cuentan con la disposición para escuchar inquietudes y necesidades del usuario.....	66
Tabla 30. Índice de satisfacción de la calidad de los servicios .....	67
Tabla 31. Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público.....	67
Tabla 32. Nivel de satisfacción del usuario externo.....	68
Tabla 33. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 1. ....	74
Tabla 34. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 2. ....	75
Tabla 35. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 3. ....	76
Tabla 36. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 4. ....	77
Tabla 37. Cronograma de actividades para el cumplimiento de las estrategias .....	78

## Índice de Figuras

Figura 1. Ciclo de Deming.....	9
Figura 2. Esquema del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia .....	17
Figura 3. Subcriterios del Criterio de Procesos y Servicios del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.....	18
Figura 4. Valores instituciones .....	19
Figura 5. Ejes de la gestión.....	19
Figura 6. Estructura orgánica funcional.....	20
Figura 7. Fiscalía Provincial de Loja en el cantón Loja .....	21
Figura 8. Descripción de los valores corporativos.....	22
Figura 9. Descripción de los objetivos corporativos.....	23
Figura 10. Descripción de Funciones principales.....	23
Figura 11. Organigrama funcional .....	24
Figura 12. Matriz AMOFHIT .....	29
Figura 13. Ubicación de la Fiscalía Provincial de Loja .....	36
Figura 14. Análisis de la situación interna del servicio .....	50
Figura 15. Matriz AMOFHIT .....	51
Figura 16.Descripción de las dimensiones a considerar. ....	53

## Índice de Anexos

Anexo 1. Certificado de asignación de docente director .....	92
Anexo 2. Solicitud de autorización.....	93
Anexo 3. Autorización de solicitud.....	94
Anexo 4. Formato de la ficha de observación.....	95
Anexo 5. Modelo de entrevista al fiscal.....	97
Anexo 6. Datos obtenidos de la entrevista al fiscal .....	98
Anexo 7. Modelo de entrevista a los funcionarios.....	100
Anexo 8. Modelo de encuesta a los usuarios .....	101
Anexo 9. Formato de la prueba piloto .....	102
Anexo 10. Datos obtenidos de la prueba piloto .....	102
Anexo 11. Cálculo del Alpha de Cronbach.....	103
Anexo 12. Evidencias del proceso investigativo .....	104
Anexo 13. Certificado del Abstract.....	111

## **1. Título**

“Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”

## 2. Resumen

Esta investigación se llevó a cabo en la Fiscalía Provincial de Loja, Cantón Loja. La cual tuvo como objetivo general establecer la percepción del usuario del Cantón Loja sobre la Calidad del Servicio Atención Integral, Trámite Recepción de Denuncias de Presuntos Hechos Delictivos. Además, se establecieron objetivos específicos, los cuales fueron diagnosticar la situación actual del servicio, determinar el nivel de percepción de los usuarios y elaborar una propuesta de mejora para fortalecer la atención al usuario. Por otro lado, para la metodología, se tomó en cuenta los lineamientos de la Universidad Nacional de Loja y la Carrera de Administración Pública. Por lo tanto, se aplicó una investigación no experimental de tipo descriptiva, utilizando métodos analíticos y sintéticos. Los instrumentos que se emplearon fue la Matriz Tows, entrevistas y fichas de observación para determinar la situación actual y diseñar estrategias de mejora continua. De igual manera, para obtener de manera efectiva y eficiente la percepción de calidad de los usuarios, se utilizaron encuestas. Estas encuestas fueron adaptadas y tabuladas según la Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, respaldada por el Ministerio de Trabajo y otros instrumentos legales pertinentes. Estas incluyeron 13 afirmaciones evaluadas con la escala de Likert de 1 a 5. La muestra fue de 264 usuarios, quienes evaluaron la calidad del servicio. Los resultados mostraron un índice de satisfacción de 4,12 para la calidad del servicio y de 4,10 para la atención del servidor público, indicando una alta satisfacción de los usuarios. Finalmente, se propuso un plan de mejora con diferentes actividades para fortalecer el servicio de recepción de denuncias y aumentar la satisfacción y confianza de la comunidad en el sistema de justicia local.

**Palabras clave:** Percepción, Calidad, Servicio, Satisfacción, Hechos delictivos.

## **2.1. Abstract**

This research was conducted in the Provincial Prosecutor's Office of Loja, located in the canton of Loja. Its general objective was to establish the users' perception of the quality of the overall attention and service, specifically the handling and reception of complaints about alleged criminal acts. Additionally, specific objectives were established, namely to diagnose the current state of the service, determine the level of user perception, and develop an improvement proposal in order to strengthen user service. For the methodology, the guidelines of the National University of Loja and its Public Administration Program were considered. Consequently, a non-experimental descriptive research design was applied, using both analytical and synthetic methods. The instruments used included the TOWS Matrix, interviews, and observation sheets to assess the current state and design strategies for continuous improvement. Similarly, in order to effectively and efficiently obtain the users' perception of quality, surveys were used. These surveys were adapted and tabulated according to the Methodological Guide for the application of the Technical Standard for Service Rating Mechanisms, endorsed by the Ministry of Labor and other relevant legal instruments. The surveys included 13 statements evaluated on a Likert scale from 1 to 5. The sample consisted of 264 users who evaluated the quality of the service. The results showed a satisfaction index of 4.12 for service quality and 4.10 for public servant attention, indicating high user satisfaction. Finally, an improvement plan was proposed, outlining various activities to strengthen the complaint reception service and increase the community's satisfaction and trust in the local justice system.

**Keywords:** Perception, Quality, Service, Satisfaction, Criminal acts.



### **3. Introducción**

Con el transcurso del tiempo, la percepción del usuario externo hacia una entidad ha experimentado cambios y cada vez toma fuerza como un mecanismo para evaluar la calidad del servicio brindado por una institución del sector público. Esta percepción adquiere un significado particular cuando se trata de usuarios y servicios, como señalan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988), reconocidos expertos en el campo de servicios. La percepción del usuario se basa en la brecha entre las expectativas del usuario y su percepción de la calidad real del servicio, lo que puede tener un impacto considerable en la satisfacción del usuario y su decisión de continuar utilizando o recomendar el servicio.

La importancia de este estudio radica en varias facetas. En primer lugar, se centra en la necesidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Fiscalía Provincial de Loja. Dado que, al ser una institución pública, está sujeta a seguir y aplicar los principios de la Nueva Gestión Pública, lo que significa un enfoque en el usuario y la mejora de la calidad de los servicios. Debido al aumento de la criminalidad y a la creciente preocupación por la seguridad ciudadana, es fundamental que la entidad mantenga un nivel adecuado de calidad en sus servicios para reforzar su reputación institucional. Según Serrano (2018), las entidades públicas tienen la responsabilidad de implementar mecanismos eficaces, con procesos que fomenten la satisfacción en la ciudadanía, simplificando trámites y aprovechando la tecnología, además de contar con el personal debidamente capacitado. Así mismo, Morales et al. (2009) argumenta que la calidad del servicio es un factor fundamental que permite desarrollar herramientas para alcanzar los objetivos establecidos dentro de la institución.

Los beneficios de esta investigación son múltiples. En primer lugar, proporciona datos empíricos que pueden guiar a la Fiscalía Provincial de Loja en la mejora de sus servicios, particularmente en el proceso de recepción de denuncias por presuntos hechos delictivos. Además, sirve como punto de referencia para futuras investigaciones relacionadas con los servicios públicos en general, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio en el sector público.

Este estudio se relaciona con trabajos previos que han analizado la calidad del servicio en el sector público y la percepción del usuario. Por ejemplo, la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry ha sido fundamental para entender cómo la brecha entre expectativas y percepciones influye en la satisfacción del usuario. Además, las recomendaciones de Serrano (2018) y Morales et al. (2009) proporcionan un marco teórico robusto para evaluar y mejorar la calidad del servicio en instituciones públicas.

Por otro lado, el objetivo principal que guio esta investigación fue establecer la percepción del usuario del Cantón Loja sobre la Calidad del Servicio Atención Integral, Trámite Recepción de Denuncias de Presuntos Hechos Delictivos. Así mismo, los objetivos específicos fueron diagnosticar la situación actual del servicio de recepción de denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja, determinar el nivel de percepción de los usuarios y elaborar una propuesta de mejora para dicho servicio basada en los hallazgos del estudio.

En consecuencia, este estudio tiene relevancia tanto académica como práctica. Puesto que, el alcance de este trabajo incluye el conocimiento de mecanismos de evaluación detallada para examinar la calidad del servicio de recepción de denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja. Además, proporciona a la Fiscalía Provincial de Loja información valiosa para mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios, lo que, a su vez, puede mejorar la satisfacción y confianza de los usuarios. Sin embargo, a pesar de una adecuada planificación y ejecución del estudio en la Fiscalía Provincial de Loja, y con la colaboración de los funcionarios del servicio, se encontraron limitaciones significativas en cuanto a la participación de los usuarios, lo que generó una alteración en la representatividad de la muestra. Estas limitaciones deben ser consideradas al interpretar los resultados y formular recomendaciones.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1. Antecedentes de la investigación**

Tomando como base principal el concepto de percepción de la calidad con respecto a un servicio brindado, el propósito de la siguiente investigación es conocer cuál es el nivel de percepción que tienen los usuarios con respecto al uso del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, que brinda la Fiscalía Provincial de Loja.

Es por esta razón que determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos se ha considerado como un aspecto crucial para evaluar el desempeño de las instituciones públicas. En los últimos años, se ha observado una creciente tendencia por parte de los usuarios de exigir una mayor atención y respuesta a sus necesidades.

En este contexto, no existen estudios previos enfocados en analizar la calidad de atención en los diferentes servicios que brinda la Fiscalía Provincial de Loja, por ende, se puede mencionar otros estudios que tienen cierto parecido con la temática planteada, es decir, aquellos que miden la calidad del servicio en diferentes instituciones del sector público.

Se menciona la investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública” realizada por Paredes y Sarmiento (2019), en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, destaca que la percepción de la calidad de servicio en servidores de una institución del sector público es ambivalente, con una tendencia a ser favorable en los factores de percepción de la cooperación entre usuarios externos y de la valoración del trabajo de los usuarios internos.

Así mismo, Corrales (2022) llegó a considerar que gracias a su estudio se comprueba que existe una alta relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción que demuestran los usuarios del producto o servicio. Esta aseveración, permite a las organizaciones a partir de los resultados pueden mejorar la calidad y la satisfacción que percibe el usuario de la institución.

En el estudio de Puican (2021) desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo, México, se llegó a la conclusión que todas las atenciones que reciben los usuarios de parte de los funcionarios de las entidades públicas presentan múltiples deficiencias, esto se enfoca a que los

funcionarios no se expresan de forma clara por lo impide comprender el siguiente proceso que deben cumplir para llevar a cabo los trámites administrativos solidados, de la misma forma se concluye que no escuchan con atención cualquier duda o sugerencia que se les hace, ocasionando que no se logre un grado de satisfacción positivo porque las entidades públicas no cumplen con responder a tiempo y de manera eficiente las quejas o reclamos presentados por el deficiente servicio que han brindado.

En el ámbito nacional, diversas investigaciones han abordado sobre la percepción de la calidad en relación con los servicios proporcionados. Entre ellas, se destacan las siguientes investigaciones:

La investigación titulada “La calidad del servicio y la satisfacción al cliente” realizada por Nelly Corrales en la Universidad Técnica De Ambato indica dentro de sus resultados que:

Los resultados de los estudios comprueban que existe una alta relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción que demuestran los usuarios del producto o servicio. Esta aseveración permite a las organizaciones a partir de los resultados pueden mejorar la calidad y la satisfacción que percibe el usuario de la institución. (Corrales, 2022)

Otra investigación relevante que podemos tomar en consideración dentro de este ámbito es la investigación que la llevo a cabo en la Universidad Técnica De Babahoyo por Michell Morán cuyo título es “Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De La Fiscalía Provincial De Los Ríos”, en esta investigación se tiene como resultado de que:

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. (Morán, 2021)

Sumado a esto se encuentra la investigación realizada en la Universidad Nacional de Loja por Luis León titulada “Satisfacción de los usuarios de servicios postales de la Empresa Pública Correos del Ecuador en la ciudad de Loja, primer trimestre del 2019”, entre sus conclusiones indica que:

Los usuarios se sienten satisfechos con el trato cordial que brindan los funcionarios siendo la dimensión de Empatía la que presenta la mejor percepción y mayor porcentaje de respuestas Muy Satisfactorias entre todas las variables planteadas, por lo que se determinó que en este aspecto los usuarios reciben un servicio muy parecido al que esperaban, pero no se sienten satisfechos con las instalaciones físicas y todo lo que éstas comprenden. (León, 2019)

Estos estudios han abordado diversos aspectos, como la percepción de la población en relación con la calidad de la atención recibida, la eficacia y eficiencia de los servicios proporcionados, así como la confianza en las instituciones responsables del sector público. Por otro lado, se han llevado a cabo investigaciones centradas en las estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio en la administración pública. Entre estas investigaciones, destaca el estudio realizado por la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” titulado “Propuesta De Un Modelo De Mejoramiento De La Calidad Del Servicio Al Cliente Del MIDUVI De La Provincia De Manabí” en donde indica que:

El plan de mejora elaborado de una manera organizada, garantiza el incremento de la calidad de los servicios brindados por el MIDUVI, permitió identificar las causas que provocan debilidades detectadas, identificar las acciones de mejora a aplicar, analizar su viabilidad institucional, establecer prioridades en sus funciones, incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión y motivar a la comunidad en cuanto al nivel de calidad. (Almeida & Zambrano, 2014)

Finalmente, a partir de cada una de estas investigaciones, se evidencia la presencia de diversas problemáticas en las instituciones públicas que impactan negativamente en la percepción de los usuarios. Entre estas dificultades se destacan el tiempo de espera prolongado, la falta de información clara y una insatisfacción generalizada debido a la falta del uso de sistemas de gestión de calidad que permitan llevar una medición eficiente. Por consiguiente, el objetivo de esta investigación es profundizar en estas problemáticas y centrarse en determinar el nivel de percepción del usuario. De esta manera, se podrá evaluar la eficacia de los procesos y procedimientos implementados en la Fiscalía Provincial de Loja, Servicio de Atención Integral, tramite Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos, identificando áreas de mejora.

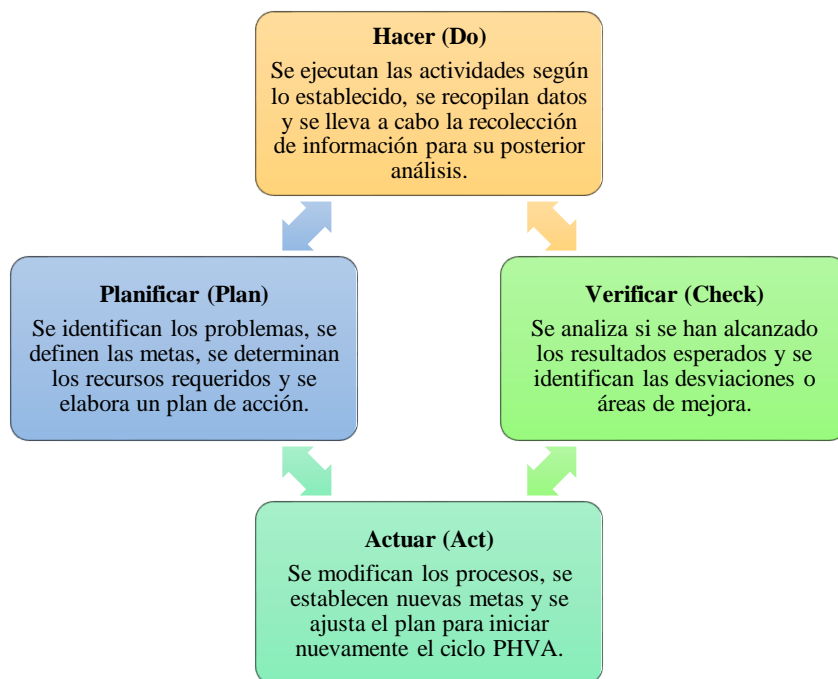
## 4.2. Bases teóricas

Entre los pioneros más importantes sobre la calidad destacan William Edwards Deming y Joseph Juran los cuales han propuesto diferentes teorías que permiten entender la evolución de la gestión de la calidad.

### ➤ William Deming

La teoría de Deming, desarrollada por W. Edwards Deming, se centra en la mejora continua de la calidad y eficiencia en los procesos organizacionales. La aplicación de esta teoría es fundamental para el proyecto "Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral", ya que, Deming propone principios que pueden contribuir significativamente al logro de los objetivos de calidad y eficacia en el servicio público. Además, su enfoque en la mejora continua es en base de ciclo PHVA, también conocido como el ciclo de Deming o ciclo de mejora continua. Este ciclo, cuyas siglas en inglés son PDCA (Plan-Do-Check-Act), se convirtió en una herramienta fundamental en la gestión de calidad. (Castillo, 2019). El ciclo PHVA se compone de cuatro etapas interrelacionadas y se aplica de manera cíclica para lograr mejoras continuas en los procesos y productos de una organización. Estas etapas son:

*Figura 1. Ciclo de Deming*



*Nota. Elaboración propia, información tomada de Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.*

El ciclo PHVA fomenta un enfoque sistemático de mejora continua, en el cual cada iteración proporciona aprendizaje y retroalimentación, impulsando así nuevas mejoras en los procesos y productos de la organización. Esta metodología es implementada en este proyecto por la gestión de calidad y ha demostrado ser eficaz para obtener resultados coherentes y sostenibles.

➤ **Trilogía de Juran**

La trilogía de Juran, desarrollada por Joseph Juran, es un enfoque integral para la gestión de la calidad que aborda la planificación, el control y la mejora (Juran, 1951). Su aplicación detallada en el proyecto "Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral" en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023, puede fundamentarse específicamente en relación con los objetivos específicos de la siguiente manera:

Objetivo Específico 1: Diagnosticar la situación actual del servicio Atención Integral, trámite "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos", en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023.

**Planeación de la Calidad:** Juran destaca la importancia de establecer metas claras y alinear los recursos con los objetivos estratégicos. En este contexto, se puede utilizar la trilogía de Juran para planificar la recopilación de datos y realizar un análisis exhaustivo de la situación actual del servicio de Atención Integral. Identificar debilidades y áreas de mejora será esencial para orientar las acciones futuras (Torcuato, 2005)

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de percepción de los usuarios del cantón Loja que hacen uso del servicio Atención Integral, trámite "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos", en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023.

**Control de la calidad:** La trilogía sugiere establecer estándares y sistemas de monitoreo. Por ende, en contexto de la percepción del usuario, se puede argumentar que involucrar activamente a los usuarios en el monitoreo mediante encuestas se proporcionará información valiosa para medir su satisfacción.

Objetivo Específico 3: Elaborar una propuesta de mejora para el trámite "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos", en la Fiscalía Provincial de Loja.

**Mejora de la calidad:** Para La trilogía propone un enfoque de mejora continua. Al determinar la percepción de los usuarios, se puede fundamentar que la aplicación de este principio permitirá aprender de las experiencias pasadas y ajustar constantemente los servicios para satisfacer las expectativas cambiantes. En este contexto se elabora una propuesta de Plan de mejora, misma que debe ser argumentada en base a las expectativas y necesidades de los usuarios para poder garantizará la eficacia de las soluciones propuestas.

➤ **La Nueva Gestión Pública (NGP)**

Dentro del contexto nacional como teoría para esta investigación se sustenta La Nueva Gestión Pública (NGP,1990). Esta constituye un enfoque teórico orientado a organizar el funcionamiento administrativo de manera eficiente y eficaz, con el objetivo de generar valor y satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos con el menor costo posible. Es importante destacar que la NGP también promueve la implementación de mecanismos de participación ciudadana. En este sentido, la NGP busca colocar al ciudadano junto a la administración, alejándose de la tradicional noción en la que el ciudadano se encuentra frente a la administración.

Basándonos en los expuesto anteriormente se puede agregar que esta teoría ha ganado relevancia en el ámbito de la administración pública, además, aporta significativamente al ofrecer principios y enfoques que mejoran la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios público, incorporar estos elementos de la NGP en el análisis, se puede proporcionar una base teórica sólida y relevante.

➤ **Gestión Por Resultados**

La Gestión por Resultados (GPR), entendida como un conjunto de principios, procesos y herramientas orientadores de las decisiones y acción públicas hacia la mejora de variables del desarrollo, constituye una alternativa de interés para todos los involucrados la gestión pública, ciertamente también para la ciudadanía. CEPAL (2022). Además, se presenta como un enfoque que busca orientar los esfuerzos hacia la obtención de resultados medibles y específicos. En el contexto de la presente investigación la aplicación y fundamentación de la gestión por resultados pueden visualizarse en los siguientes aspectos:

1. **Definir objetivos medibles:** Puntualizar para la investigación objetivos claros y medibles que satisfacción del usuario y eficiencia en el procesamiento de denuncias, es fundamental



para guiar, evaluar y mejorar la prestación del servicio.

2. **Enfoque en la Efectividad del Servicio:** La GPR enfatiza la obtención de resultados tangibles. Al centrarse en la percepción del usuario y la calidad del servicio en la Fiscalía, se está alineando el proyecto con un enfoque que busca lograr resultados efectivos y significativos para la población.
3. **Orientación hacia las necesidades Ciudadanas:** La GPR se basa en la idea de satisfacer las necesidades reales de la población. La investigación sobre la percepción del usuario permite identificar esas necesidades y ajustar el servicio de la Fiscalía para satisfacerlas de manera más efectiva.
4. **Optimización de Recursos:** La GPR también implica la optimización de recursos para alcanzar los objetivos de manera eficiente. Evaluar cómo los recursos, tanto humanos como materiales, se utilizan en el proceso de recepción de denuncias, ayuda a realiza ajustes para mejorar la eficiencia.
5. **Participación Ciudadana en la Definición de Resultados:** Involucrar a la comunidad en la definición de objetivos y resultados esperados, fortalece la legitimidad del proyecto y asegura que los resultados perseguidos estén alineados con las expectativas de la población.

Al aplicar y fundamentar la gestión por resultados en esta investigación, se adopta un enfoque que busca resultados concretos y orientados a las necesidades reales de los usuarios, contribuyendo así a la eficiencia y eficacia en la atención de denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja.

### **4.3.Marco normativo legal**

A continuación, se exponen las leyes correspondientes que definen las directrices para asegurar la calidad y su respaldo legal:

#### ***4.3.1. Constitución de la República del Ecuador***

Los artículos 52, 53 y 227 de la Constitución de la República del Ecuador son fundamentales al abordar la percepción del usuario sobre la calidad del servicio en una institución pública. Aquí se destaca la importancia de brindar servicios de óptima calidad y proteger los derechos de las personas usuarias:

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” “La ley establecerá los mecanismos de control de calidad (...)” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 52)

“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 53)

“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 227)

Estos artículos proporcionan un marco legal que respalda la importancia de la calidad en los servicios públicos y establece mecanismos para garantizar la satisfacción de las personas usuarias, así como responsabilidades por deficiencias en la prestación de servicios por parte del Estado y otras entidades.

#### ***4.3.2. Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP)***

Otro de los fundamentos legales de la investigación, lo representa la LOSEP, misma que regula el funcionamiento de los servidores en el sector público en Ecuador, de aquí se extrae el Artículo 3 “Los derechos de las servidoras y los servidores públicos. Son derechos irrenunciables

de las servidoras y servidores públicos: 1) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (*Ley Orgánica de Servicio Público*, 2010)

#### **4.3.3. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos**

Algunos artículos relacionados con el servicio público y su calidad indican que:

“Mecanismos de calificación del servicio: Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, así como, buzones donde depositar quejas o reclamos” “Los resultados de las calificaciones, así como, de las quejas o reclamos presentados por los usuarios deberán ser considerados para medir el desempeño de la o el servidor público y, de ser el caso, aplicar las sanciones que correspondan” (*Ley Para La Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, 2018, Art.22)

El artículo 22 fundamenta la implementación de mecanismos de calificación del servicio en las entidades reguladas, estableciendo una conexión directa entre la percepción del usuario, el desempeño del servidor público y las posibles acciones correctivas, contribuyendo así a la mejora de la calidad en los servicios públicos.

#### **4.3.4. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad**

En el Art. 51 se menciona que: “Las entidades que conforman el sector público impulsarán programas de mejoramiento continuo, cuyos objetivos sean el mejoramiento de los sistemas de organización y gestión, a fin de mejorar la productividad y la calidad” (*Ley Del Sistema Ecuatoriano de La Calidad*, 2010)

Este artículo de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad hace referencia a la obligación y el impulso por parte de las entidades que conforman el sector público para llevar a cabo programas de mejoramiento continuo con el objetivo final de aumentar la productividad y la calidad en la prestación de servicios.

#### **4.3.5. Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público**

En el artículo 1 se señala el objeto de la presente norma el cual es “Establecer los lineamientos, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las entidades del Estado”(Norma Técnica Para La Evaluación y Certificación de La Calidad Del Servicio Público, 2021)

Por otro lado, el artículo 4 señala que el Ministerio del Trabajo se encarga de “Emitir los procedimientos e instrumentos técnicos para que las entidades realicen el proceso de autoevaluación como paso previo a la evaluación externa de la gestión de la calidad del servicio público, en concordancia con las políticas que se establezcan para el efecto (...)” (Norma Técnica Para La Evaluación y Certificación de La Calidad Del Servicio Público, 2021)

En el artículo 13 se señala que “El proceso de evaluación de la calidad del servicio. - Estará integrada por las siguientes fases: a) Autoevaluación institucional; b) Evaluación externa; y, c) Planes para la mejora de la gestión.” (Norma Técnica Para La Evaluación y Certificación de La Calidad Del Servicio Público, 2021)

Según los artículos proporcionados, la Norma Técnica de Certificación de Calidad establece un marco normativo integral y detallado que aborda no solo la certificación de calidad de los servicios públicos, sino también la importancia de la autoevaluación, la participación del Ministerio del Trabajo y la implementación de planes de mejora. Este enfoque busca garantizar que los servicios públicos en Ecuador cumplan con estándares de calidad y se comprometan con la mejora continua en beneficio de los ciudadanos.

#### **4.3.6. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública**

En el capítulo primero, sobre la finalidad de la carta y noción de calidad en la gestión pública en su literal 2 sobre Concepto de calidad en la gestión pública “La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad” (Carta Iberoamericana de Calidad En La Gestión Pública, 2008)

Así también, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008) en su capítulo segundo “Principios Inspiradores De Una Gestión Pública De Calidad” literales 13 y 14, se manifiesta que:

Principio de eficacia 13 “La calidad en la gestión pública comprende cumplir con el principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano”

Principio de eficiencia 14 “La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución”

De la misma manera, en el capítulo cuarto. Orientaciones, Acciones e Instrumentos para Formular Políticas y Estrategias de Calidad en la Gestión Pública, sección I. Orientaciones para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública, literal 26. Hacia una gestión pública para resultados, se menciona que “Todo proceso de gestión pública debe perseguir la creación de valor público, lo que tiene que reflejarse en resultados e impactos, cuantificables, que permitan evaluar el rendimiento en todas sus dimensiones (...) La gestión pública para resultados requiere la implementación de sistemas de monitoreo, medición y control que permitan un adecuado control, y la toma de decisiones” (*Carta Iberoamericana de Calidad En La Gestión Pública, 2008*)

En la sección II. Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública, literal 41. Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana, hace mención a “La realización de encuestas de opinión persigue la identificación de las necesidades y expectativas, así como el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios (...) Su objetivo será obtener información sobre las expectativas del ciudadano y acerca del nivel de satisfacción con el servicio recibido. El análisis comparado entre las expectativas del ciudadano y su nivel de satisfacción permitirá identificar potenciales áreas de mejora de la calidad del servicio” (*Carta Iberoamericana de Calidad En La Gestión Pública, 2008*)

### 4.3.7. Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia – MECE

El Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (2021) constituye una herramienta que delinea a precisión el rendimiento óptimo de las entidades, detectando potenciales debilidades y delineando estrategias de mejora para la gestión institucional. Este modelo se compone de nueve criterios estructurales, identificados como elementos críticos en el funcionamiento de las organizaciones, posibilitando así la realización de autoevaluaciones, evaluaciones externas y la implementación de buenas prácticas, esto se encuentran clasificados en dos grandes grupos:

**Figura 2. Esquema del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia**



Gráfico 2: Esquema del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia

*Nota. Información tomada de la “Guía Metodológica para la aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia”.*

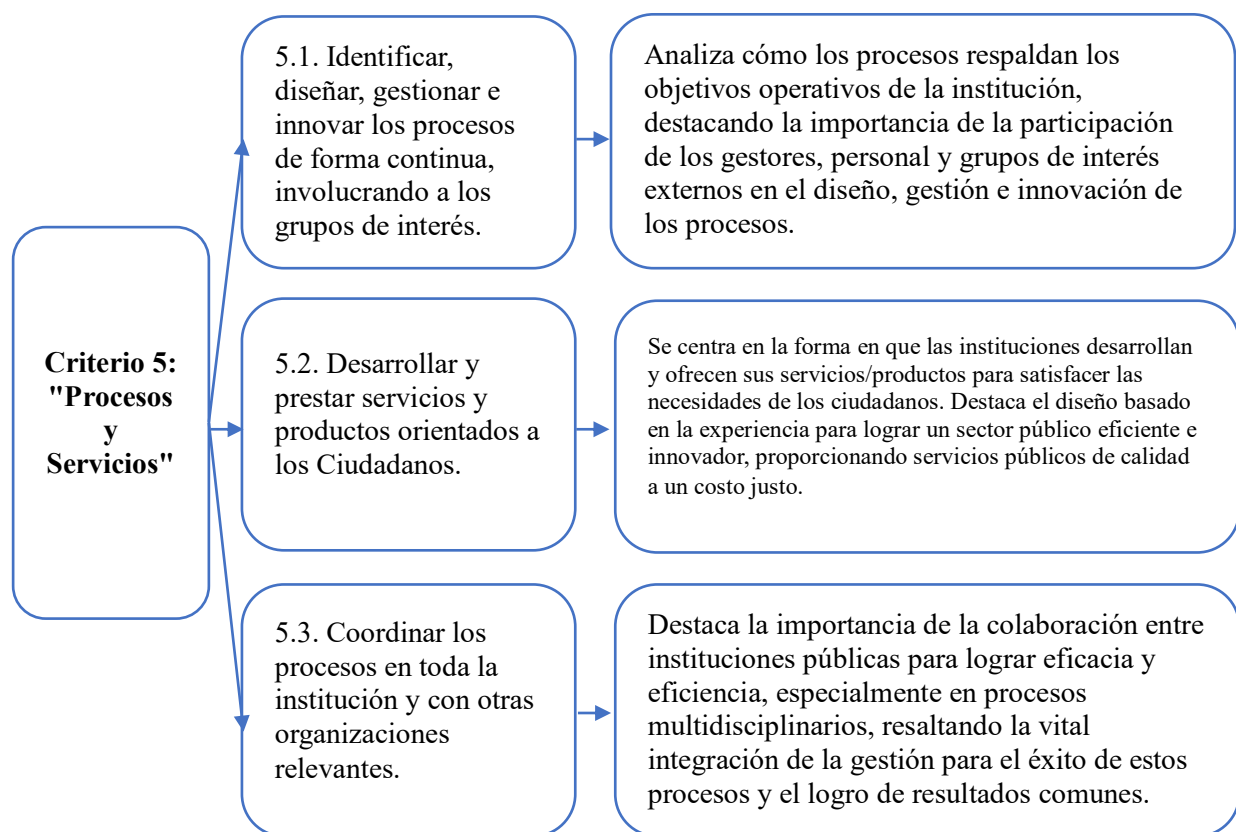
Durante la investigación planificada, se pondrá especial atención en el quinto criterio de agentes facilitadores, titulado "Procesos y Servicios". Esto se debe a que se busca determinar la percepción del usuario en relación con un servicio proporcionado por una entidad pública.

#### **Criterio 5: "Procesos y Servicios"**

Este criterio se enfoca en la eficiencia, efectividad y mejora continua de los procesos organizacionales, así como en la calidad de los servicios ofrecidos. Puede incluir la planificación, diseño, implementación y evaluación de procesos, así como la atención a la calidad del servicio al

cliente. Además, este criterio se divide en 3 subcriterios, los cuales se detallan de la siguiente manera:

**Figura 3. Subcriterios del Criterio de Procesos y Servicios del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia**



*Nota. Elaboración propia, información tomada de Criterio de Agentes Facilitadores: Criterio 5 de Procesos y Servicios de la Guía Metodológica para la aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.*

Los fundamentos legales previamente citados resultan beneficiosos en la conducción de la investigación, ya que, sirven como los cimientos para la conceptualización de la calidad y su papel esencial en la Administración Pública.

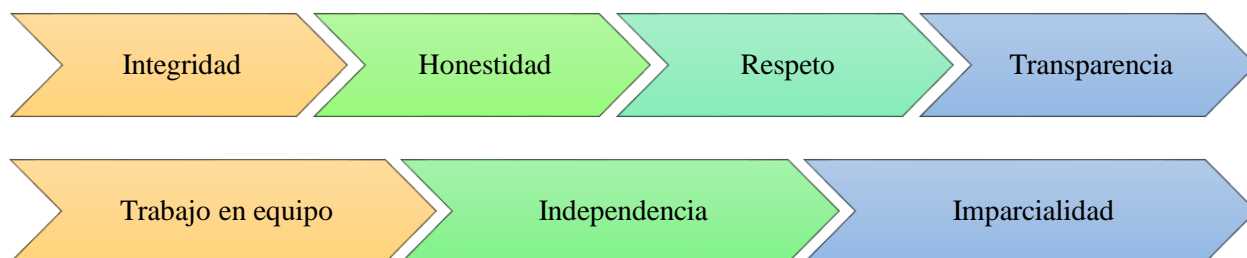
#### 4.4. Marco Referencial o institucional

##### 4.4.1. Antecedentes de la Fiscalía General del Estado

La Fiscalía General del Estado en Ecuador es una institución autónoma encargada de ejercer la acción penal y dirigir la investigación de los delitos. Su misión principal es garantizar la aplicación de la justicia y el respeto a los derechos fundamentales. La Fiscalía actúa como órgano acusador en los procesos penales, representando los intereses de la sociedad. Además, supervisa la legalidad en la actuación de las autoridades, busca la verdad en las investigaciones y contribuye al fortalecimiento del sistema de justicia. La Fiscalía General del Estado desempeña un papel crucial en la persecución y prevención del delito, asegurando la integridad del orden jurídico en Ecuador. (*Plan Estratégico Institucional, Fiscalía General Del Estado, 2020-2025*)

##### ➤ Vales Institucionales

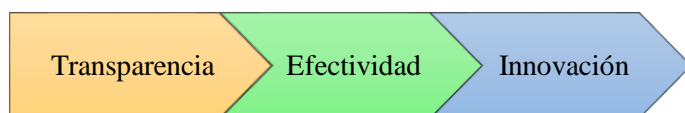
*Figura 4. Valores instituciones*



*Nota. Elaboración propia, información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.*

##### ➤ Ejes de gestión

*Figura 5. Ejes de la gestión*

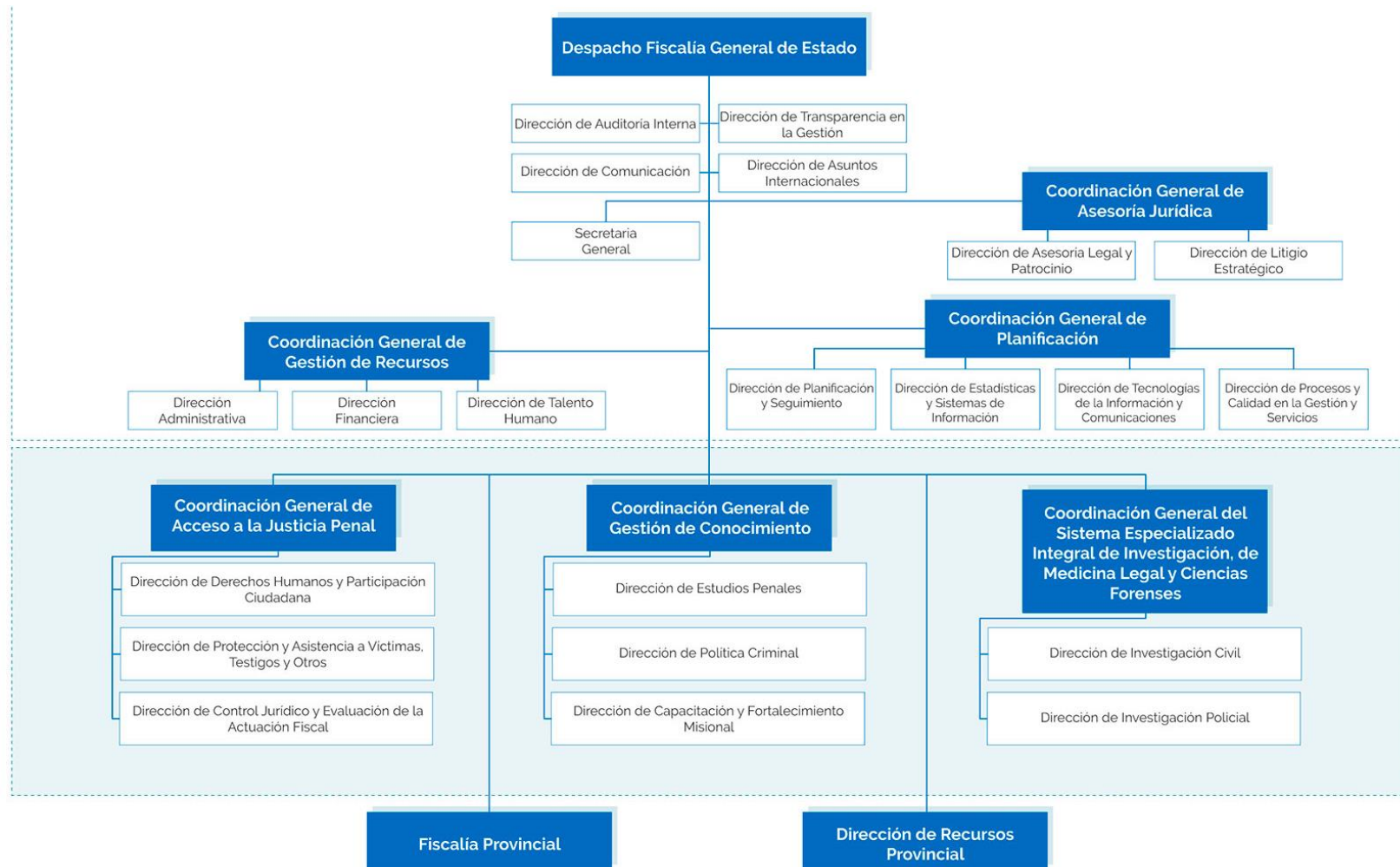


*Nota. Elaboración propia, información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.*



➤ Estructura Organizacional

Figura 6. Estructura orgánica funcional



Nota. Información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.

#### **4.4.2. Reseña Institucional de la Fiscalía Provincial de Loja**

La Fiscalía General del Estado para el efectivo cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades que la Constitución le asigna, y que la sociedad demanda ha estructurado un conjunto de herramientas orientadas a mejorar y fortalecer el cumplimiento de su gestión, a fin de que esta se desarrolle con eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y calidez (Rovayo, Bravo,2017)

En este sentido se deduce que la Fiscalía General del Estado es un órgano autónomo de la Función Judicial adecuado a un funcionamiento como organismo operador de la administración de justicia con especial atención al interés público y a los derechos de las víctimas (*Plan Estratégico Institucional, Fiscalía General Del Estado, 2020*)

En Ecuador, cada provincia de acuerdo a sus necesidades tiene a su disposición una Fiscalía Provincial y a su vez cantonal. El tipo de fiscalía puede ser Especializada o Multicompetente, tal es el caso de la Provincia de Loja. La Fiscalía Provincial de Loja es una Fiscalía de tipo especializada, integrada por personal comprometido en la procuración de la justicia, cada uno de sus funcionarios participan en talleres de capacitación enfocados en proporcionar mejores estrategias para investigar los actos de corrupción, de esta forma se apoya la gobernabilidad, la democracia y el desarrollo socio- económico del país. (Fiscalía Provincial de Loja, 2021). En la siguiente figura se observa una imagen de la institución.

**Figura 7. Fiscalía Provincial de Loja en el cantón Loja**



*Nota. Elaboración propia, foto tomada desde los exteriores de la institución.*

➤ **Misión y visión**

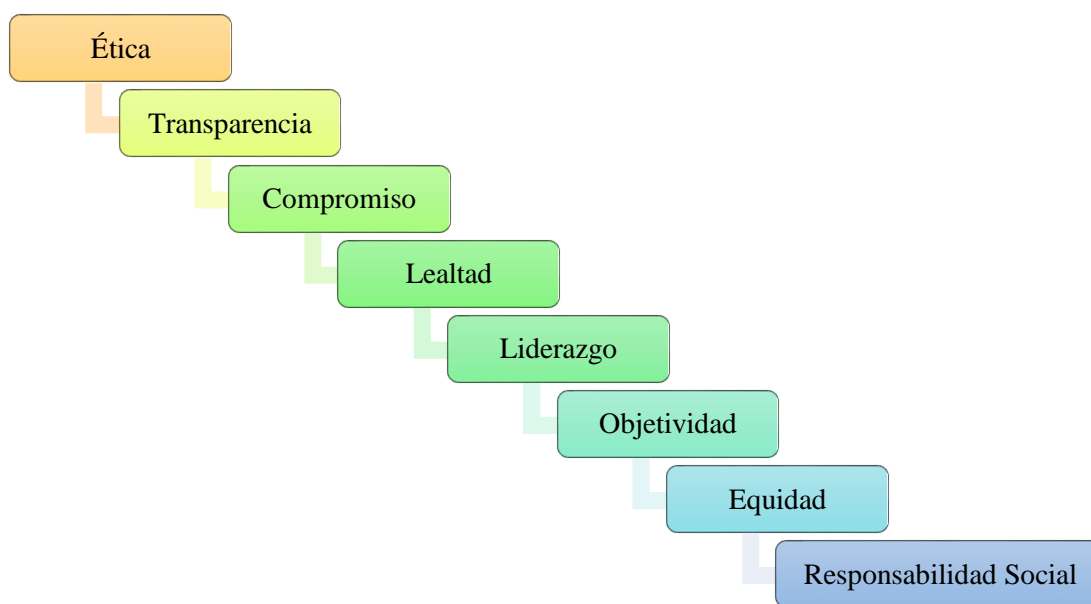
**Tabla 1. Misión y visión de la institución**

Misión	Visión
Dirigir la investigación pre-procesal y procesal penal, ejerciendo la acción pública con sujeción al debido proceso y el respeto de los Derechos Humanos, brindando servicios de calidad y calidez en todo el territorio nacional.	Ser una Institución que garantice el acceso a la justicia y el respeto de los Derechos Humanos, con Talento Humano comprometido con el servicio a la ciudadanía, sin discriminación alguna, para mantener su confianza y credibilidad; apoyando el accionar latinoamericano en la lucha contra el crimen y la inseguridad.

*Nota. Se describe la misión y visión de la Fiscalía Provincial de Loja, información tomada del Estatuto Orgánico por Procesos de la Fiscalía General Del Estado.*

➤ **Valores Corporativos**

**Figura 8. Descripción de los valores corporativos**



*Nota. Elaboración propia, información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.*

## ➤ Objetivos Estratégicos Generales y Funciones principales

**Figura 9. Descripción de los objetivos corporativos**

Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coadyuvar al fortalecimiento del proceso de reforma de la administración de la justicia emanado del mandato popular del 7 de mayo del 2011.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Actualizar, reorientar y potenciar el modelo de gestión, a partir del diseño y operación del nuevo estatuto organizacional por procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Incluir y visibilizar el enfoque de derechos humanos en todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Orientar la política institucional para garantizar una investigación objetiva que respete los derechos de las víctimas, ofendidos y procesados, en permanente observación del debido proceso.</li> </ul>

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.*

**Figura 10. Descripción de Funciones principales**

<p>Dirigir y coordinar las actuaciones de la Policía Judicial en las indagaciones previas en las etapas del proceso penal.</p>
<p>Organizar y dirigir el sistema de protección de víctimas, testigos y otros participantes del proceso penal.</p>
<p>Dirigir y coordinar el Sistema Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses que contará con la ayuda de organismos gubernamentales y no gubernamentales con el fin de establecer, de manera técnica y científica, procedimientos estandarizados para la práctica de la pericia médico legal.</p>
<p>Las demás determinadas en la Constitución y la ley.</p>

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.*

➤ **Atribuciones y responsabilidades**

**Tabla 2. Atribuciones y responsabilidades**

<b>Atribuciones y responsabilidades</b>	
1.	Impulsar la investigación pre procesal y procesal penal de las causas que se tramitan en esa jurisdicción, por fuero y ante las cortes.
2.	Conducir con el apoyo de investigadores las indagaciones previas y la investigación procesal penal en los asuntos de su competencia, sin perjuicio de ejercer el derecho de impugnación.
3.	Coordinar en su jurisdicción la cabal aplicación del Sistema de Protección y Asistencia a Víctimas, Testigos y demás participantes del Proceso Penal.
4.	Gestionar la participación de los peritos acreditados.
5.	Investigar las causas que conocen los fiscales a nivel nacional y las dispuestas por el Fiscal General.
6.	Asesorar a los agentes fiscales de las diferentes provincias, en los casos presentados en dichas fiscalías.
7.	Ejecutar labores forenses relacionadas con sistemas informáticos o tecnológicos, y otros requeridos en la investigación.
8.	Reforzar los indicios encontrados por los fiscales con las pruebas y evidencias obtenidas en el proceso de investigación.
9.	Autorizar el gasto.

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Estatuto Orgánico por Procesos de la Fiscalía General Del Estado.*

➤ **Estructura orgánica funcional**

**Figura 11. Organigrama funcional**



*Nota. Elaboración propia información tomada del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 de la Fiscalía General del Estado.*

#### 4.4.3. *Servicios de la Institución*

La Fiscalía Provincial de Loja al ser una institución autónoma enfocada en dirigir diferentes investigaciones procurando el acceso a la justicia, su principal atención es el interés público y los derechos de las víctimas. (Fiscalía Provincial de Loja, 2021). Por ende, esta institución tiene la potestad de brindar los servicios como:

- Servicio de Atención Integral (SAI).
- Atención y tramitación de presuntos hechos fragantes.
- Servicio de consultas en línea de denuncias y actos administrativos.
- Atención, seguimiento y control de reclamos ciudadanos de la actuación fiscal.
- Certificación de documentos de la Fiscalía General del Estado.
- Contacto ciudadano.

#### 4.4.4. *Servicio de Atención Integral (SAI)*

El Servicio de Atención Integral (SAI), tiene la responsabilidad de ofrecer un trato de calidad y calidez a los ciudadanos que han sido víctimas de un delito y se acercan a la Fiscalía para presentar sus denuncias. Además, se encarga de recibir, organizar, sistematizar, asignar y controlar todas las noticias del delito y actos administrativos conocidos por la institución, con un enfoque especial en las víctimas de violencia sexual e intrafamiliar. La persona a cargo de este servicio es el Agente Fiscal correspondiente. (*Estatuto Organico Por Procesos de La Fiscalía General Del Estado*, 2012)

#### ➤ **Misión**

**Tabla 3. Misión del SAI**

<b>Misión</b>
Brindar un trato de calidad y calidez al ciudadano que ha sido víctima de un delito y acude a la Fiscalía General del Estado a presentar su noticia crimines; así como receptor, organizar, sistematizar, asignar y controlar todas las noticias del delito y actos administrativos que tiene conocimiento la Institución, dando especial énfasis a las víctimas de violencia sexual e intrafamiliar.
<b>Responsable:</b> Agentes Fucales del Servicio

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Estatuto Orgánico por Procesos de la Fiscalía General Del Estado.*

➤ **Productos**

**Tabla 4. Productos del SAI**

	<b>Productos del Servicio de Atención Integral (SAI)</b>
<b>Atención al Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de Información y/o asesoría a la ciudadanía.</li> <li>• Registros de las noticias de delito provenientes de cualquier fuente.</li> <li>• Ordenes de Atención en peritaje integral.</li> <li>• Ordenes de Atención Médico Legal a Criminalística.</li> <li>• Noticia del delito documentada y entregada al ciudadano.</li> </ul>
<b>Atención en Peritaje Integral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del peritaje médico legal.</li> <li>• Informe del peritaje médico legal ginecológico y complementarios.</li> <li>• Informes, psicológicos, entorno social.</li> <li>• Informes del peritaje en Cámara de Gessel.</li> </ul>
<b>Atención en Delitos Flagrantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Información y/o asesoría a la ciudadanía.</li> <li>• Ordenes de atención de peritaje integral.</li> <li>• Ordenes de atención médico legal a Criminalística.</li> <li>• Solicitudes al Juez de garantías Penales para orden de allanamiento.</li> </ul>
<b>Actuaciones Administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de revenidos químicos, remarcaciones; vehículos retenidos; desaparición de personas; muertes no delictivas; medios de comunicación; vistas fiscales; actos Fiscales administrativos.</li> <li>• Registros de actos urgentes de Fiscalía de Delincuencia Organizada, Transnacional e Internacional.</li> </ul>

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Estatuto Orgánico por Procesos de la Fiscalía General Del Estado.*

Por ende, en este servicio entra el trámite “Atención integral de recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, esto con referencia a brindar atención y asesoría a las víctimas de un presunto hecho delictivo de robo o cualquier otro acto de violación de los derechos como, por ejemplo:

- Recepción de denuncias de delitos comunes.
- Recepción de denuncias de accidentes de tránsito.
- Recepción de denuncias en línea de turistas.
- Recepción de denuncias de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar.
- Recepción de denuncias de robo y hurto en línea.
- Recepción de denuncias de personas desaparecidas.

Además, la posterior recepción y registro de la noticia del delito, así como la asignación de los expedientes a las unidades fiscales conforme a su especialidad y competencia. (Fiscalía Provincial de Loja, 2021)

## **4.5.Marco Conceptual**

### ***4.5.1. Diagnóstico***

El diagnóstico, en el contexto general, se refiere a la identificación y análisis de las condiciones o características de una situación, problema o entidad en un momento específico. En términos más específicos, el diagnóstico puede referirse a la evaluación y determinación de las causas, factores y componentes de una situación para analizar el sistema, comprender su funcionamiento y proporcionar la base para la toma de decisiones y planificación de acciones futuras. (Rodríguez, 2007)

### ***4.5.2. Diagnóstico situacional***

El diagnóstico situacional implica una evaluación detallada y sistemática de su entorno, estructura interna, recursos, procesos y relaciones con el objetivo de comprender su situación actual. Es un proceso en donde se describe, explica, sintetiza, interpreta y proyecta la realidad situacional con el fin de ayudar a identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que puedan afectar el desempeño y la eficacia de la institución. La información recopilada a través del diagnóstico situacional proporciona una base para la toma de decisiones y la planificación estratégica (Lovatón, 2012)

Según Asencio, Guarnizo, Caiche y Medina (2017) y Garzón (2013) en el proceso de diagnóstico situacional se distinguen tres etapas esenciales: la Generación de información, la Organización de la información y las Perspectivas del diagnóstico organizacional. Durante la primera fase, se identifican tres componentes principales: la obtención de datos, las herramientas y métodos empleados; la metodología aplicada para la recolección de información, que sigue dos enfoques: la obtención de datos del cliente (a través de entrevistas o cuestionarios) y del consultor (mediante observación); y la frecuencia de recolección de datos, la cual está determinada por la estabilidad del sistema bajo estudio. En cuanto a la Organización de la información, se abordan aspectos críticos como el diseño de procedimientos para el procesamiento de datos, el almacenamiento adecuado de la información y la categorización de los datos, lo que implica identificar los elementos esenciales de la información y analizarlos para responder a las preguntas iniciales formuladas en la investigación. Por último, las Perspectivas del diagnóstico organizacional comprenden aspectos como el análisis de la cultura organizacional, la evaluación del clima laboral, la revisión de los procesos de comunicación interna, el estudio de la satisfacción de los empleados y el análisis de la estructura organizacional.



### **4.5.3. Importancia de Diagnóstico situacional**

La importancia del diagnóstico situacional ha sido destacada por varios autores reconocidos en el ámbito de la planificación y gestión.

“El Diagnóstico situacional, determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible. Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. Herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional” (Remuzgo, 2005, pág. 2).

"El diagnóstico situacional es esencial en cualquier proceso de planificación estratégica, ya que proporciona una comprensión detallada de la realidad actual de la organización, permitiendo identificar oportunidades y desafíos. Este análisis profundo sirve como fundamento sólido para la toma de decisiones informadas y el diseño de estrategias efectivas." (Chiavenato, 2006).

### **4.5.4. Herramientas para el análisis del diagnóstico situacional**

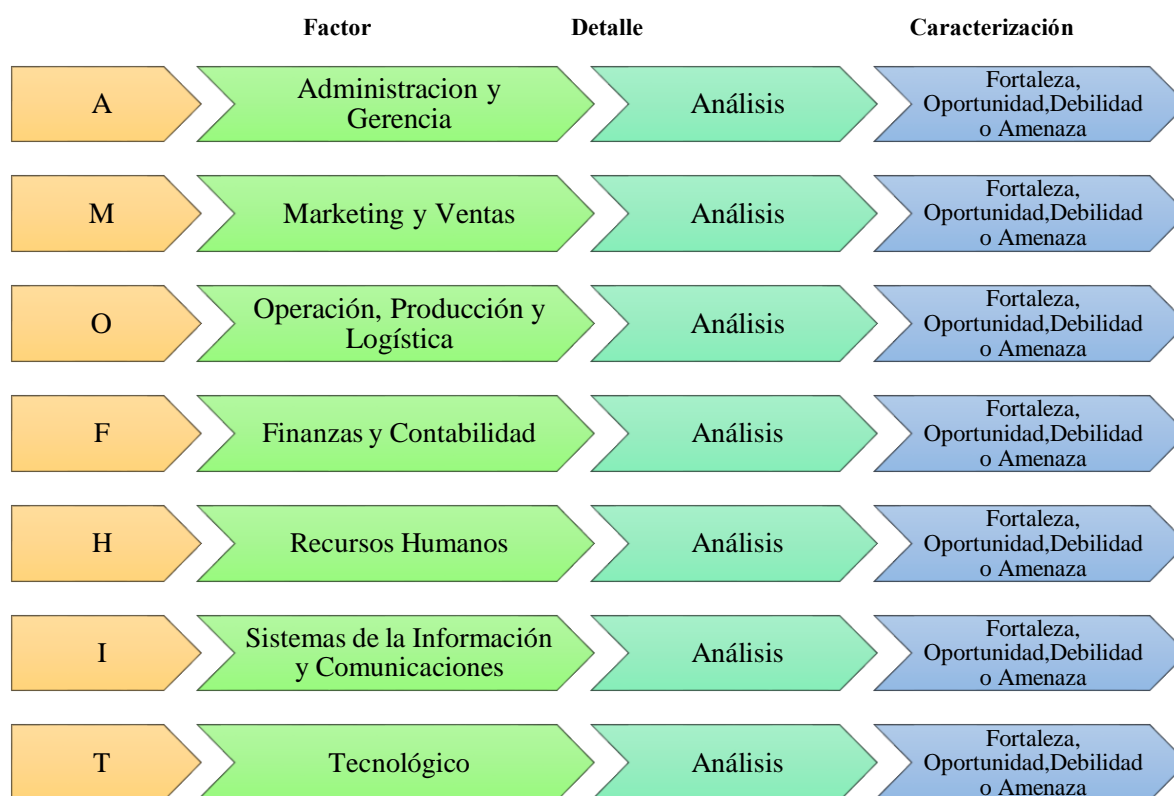
Para efectuar un diagnóstico situacional eficaz, se pueden emplear una variedad de métodos, diagramas y modelos que ayuden a recopilar, organizar y analizar la información relevante. Algunos de estos pueden incluir:

#### **4.5.4.1. Análisis AMOFHIT**

La matriz AMOFHIT, constituye una herramienta estratégica que examina las interrelaciones entre las amenazas y oportunidades del entorno externo, así como las fortalezas y debilidades internas de una organización. Esta herramienta facilita la formulación de estrategias que capitalizan las oportunidades externas, contrarrestan las amenazas, aprovechan las fortalezas internas y abordan las debilidades internas. En esencia, representa una extensión del análisis FODA, orientada hacia la acción y la planificación estratégica.

Según (Wehrich, 1982), la matriz al considerar las relaciones entre las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades, proporciona un marco sistemático para la formulación de estrategias que permite a las organizaciones desarrollar respuestas estratégicas más efectivas a su entorno competitivo"

**Figura 12. Matriz AMOFHIT**



*Nota. Elaboración propia, información tomada de la interrelación de factores que componen el análisis AMOFHIT*

#### 4.5.4.2. Matriz TOWS

El análisis de la matriz TOWS es una herramienta crucial en la formulación de estrategias empresariales, que proporciona una estructura para la identificación de acciones estratégicas en función de las relaciones entre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización.

Diversos expertos han contribuido al desarrollo y entendimiento de esta herramienta estratégica. Por ejemplo, (Hill & Jones, 2010) resaltan la relevancia de la matriz TOWS en la integración de la estrategia empresarial. Destacan cómo esta herramienta permite a las empresas diseñar estrategias proactivas que aprovechen sus fortalezas internas para abordar amenazas externas y aprovechar oportunidades. Asimismo, (Fred & Forest, 2016), examinan minuciosamente el análisis TOWS como una parte esencial del proceso estratégico. Argumentan que esta matriz proporciona una estructura coherente y sistemática para la formulación de estrategias, alineando las capacidades internas de la organización con el entorno competitivo externo.

Estas contribuciones ofrecen valiosas perspectivas sobre la utilidad del análisis TOWS en la formulación de estrategias empresariales efectivas, convirtiéndola en una herramienta fundamental para las organizaciones que buscan desarrollar planes de acción estratégica que aprovechen sus fortalezas, mitiguen sus debilidades y respondan eficazmente a las oportunidades y amenazas del entorno empresarial.

**Tabla 5. Matriz TOWS**

Definición de estrategias		Factores Internos	
		Fortalezas	Fortalezas
Factores externos	Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
	Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA

*Nota. Elaboración propia, información tomada de la interrelación de factores que componen el análisis TOWS*

#### **4.5.5. Servicio**

Un servicio es un conjunto de acciones que ejecuta una o varias personas con el fin de satisfacer las necesidades de terceros, los servicios tienen como cualidad que no son tangibles así que es posible almacenarlos o movilizarlos. Por otro lado, según Richard Sandhusen (2002) un concepto clave sobre servicio es: “Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

#### **4.5.6. Servicio Público**

“Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad” bajo estas palabras se puede entender que un servicio público es aquel que puede prestar una persona natural o jurídica, pero con la diferencia que tiene un fin social y no económico ya que es ejecutado por el Estado. (Real Academia de la Lengua Española, 2015)

De Bielsa (1980) en su obra “Derecho Administrativo” menciona sobre el concepto de servicio público, lo siguiente: “El concepto de servicio público prácticamente se ciñe al de servicio propio. Es servicio público propio, toda acción o prestación (diferenciase desde luego, la acción de la prestación) realizada por la Administración Pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, y asegurada esa acción o prestación por el poder de policía”

Bajo tal concepto, es importante resaltar que el servicio público es aquella acción llevada a cabo por uno o varios miembros de una organización del estado, misma que se encuentra destinada a satisfacer necesidades de la sociedad civil.

#### **4.5.7. Usuario**

El usuario es aquella persona que hace uso de un servicio que brinda una determinada entidad pública para cubrir con una necesidad. Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario de la siguiente manera: “Un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público”.

#### **4.5.8. Percepción**

Según (Vargas, 1994) es el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo que lo rodea. Los usuarios toman decisiones basándose en lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva.

#### **4.5.9. Percepción de la calidad**

La Percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que permite identificar las necesidades, cualidades o gustos de los usuarios. Por tal motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva. Se podría definir la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son:

#### **4.5.10. Satisfacción**

La satisfacción es considerada como aquello que genera sensación de bienestar en una persona luego de adquirir un bien, servicio o muestra de afecto de otra persona, su nombre se remonta al latín *satisfactio*, “Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.” (Satisfacción, s.f.)

#### **4.5.11. Satisfacción del usuario**

Las definiciones de la Satisfacción del usuario han sido numerosas, a la vez que diferentes, normalmente se ha estudiado la satisfacción del usuario como respuesta a un

estímulo dado, ya sea en el mismo momento del consumo o en las reclamaciones de productos o servicios (Howard y Sheth, 1969)

En el ámbito de los servicios públicos, la satisfacción del usuario con dichos servicios que brinda una determinada organización, está basada en todos los encuentros que tiene el usuario con esa institución y puede ocurrir en múltiples niveles: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y con la organización como un todo. (Sureshchandar, 2002)

La satisfacción es un resultado que todos los sistemas desean alcanzar, por ende, para el presente estudio, adopta un enfoque global considerando las expectativas del usuario/beneficiario respecto a los servicios en los que haya participado.

#### ***4.5.12. Importancia de la satisfacción del usuario***

Un usuario que tiene la necesidad de información por ende utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, es ahí donde nace la necesidad de la satisfacción de los usuarios. Satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios.

La frase “Satisfacción del usuario” aparece en la década de los 70, y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, (White, 1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que señala que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. (Hernández, 2011)

#### ***4.5.13. Expectativas del usuario***

Según Pérez (2016), las expectativas de los usuarios son los tipos de servicio, los niveles de atención y la calidad de las interacciones (positivas o negativas) que la gente espera experimentar al relacionarse con una marca.

Por ende, las expectativas son el elemento articulador que motiva, favorece y garantiza en los usuarios su acceso a una mejor calidad de los servicios brindados por parte de las entidades públicas. La satisfacción de las expectativas está necesariamente vinculada a la

progresividad de los servicios públicos, constituyen una proyección hacia el futuro, reflejando los deseos de los usuarios y, por tanto, la evolución continua de los diferentes servicios.

#### ***4.5.14. Estrategias***

De acuerdo con (Bracker, 1980), la relevancia de la estrategia radica en el análisis de la situación actual, la definición de los recursos actuales y deseados, y la implementación de los cambios necesarios para alcanzar el futuro deseado. En el contexto de esta investigación, se consideró esencial diseñar estrategias basadas en el análisis de factores externos e internos. Este enfoque busca respaldar el servicio de Atención Integral (SAI), abordando deficiencias identificadas y potenciando las ventajas competitivas mediante una gestión eficiente de los recursos disponibles.

#### ***4.5.15. Plan de mejora***

La mejora continua constituye una práctica esencial que impulsa el crecimiento de una organización hacia la excelencia. Este avance se logra mediante el aprendizaje interno y externo, la adaptación a cambios ambientales y la evaluación de fortalezas y debilidades para aprovecharlas al máximo. El plan de mejoras emerge como una herramienta clave para llevar a cabo el proceso de mejora continua en la organización. Su desarrollo requiere la identificación de áreas susceptibles de mejora, el establecimiento de objetivos a alcanzar, y la elaboración de una planificación detallada de las acciones necesarias, incluyendo la asignación de responsabilidades a los implicados.

Según expertos y actores reconocidos en el tema de gestión y calidad como Edwards Deming y Philip Crosby, un Plan de mejoras hace referencia a un conjunto estructurado de acciones y estrategias diseñadas para optimizar el rendimiento y eficacia de un proceso, producto o servicio. Su objetivo principal es identificar áreas de oportunidad, superar desafíos y promover mejoras continuas, contribuyendo a elevar la calidad y eficiencia en una organización. Así mismo, han destacado la importancia de la mejora continua en la gestión de calidad y sus principios han influido en la formulación de planes de mejora en diversas organizaciones.

En contexto académico un plan de mejora es definido por (Parra, 2016) como “un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados. Estos planes suelen estar precedidos por la identificación de las fortalezas y de las debilidades”. Esto permite determinar que los planes de mejora después de realizar un

diagnóstico de la situación actual del objeto de estudio definen y establecen propuestas de optimización de cambios.

### ➤ **Importancia**

La creación de un plan de mejora es fundamental para impulsar y dirigir el proceso de mejora continua en una organización. A continuación, se destacan algunas razones clave que respaldan la importancia de elaborar un plan de mejora:

**Orientación Estratégica:** Un plan de mejora proporciona una dirección estratégica clara, alineando los esfuerzos con los objetivos organizacionales.

**Enfoque en Resultados Medibles:** Facilita la definición de objetivos concretos y medibles, permitiendo la evaluación efectiva del progreso y los logros.

**Identificación de Áreas de Mejora:** Ayuda a identificar áreas específicas de la organización que necesitan mejoras, sirviendo como base para la toma de decisiones informadas.

**Planificación de Acciones Efectivas:** Facilita la planificación detallada de acciones concretas, proporcionando una guía para la implementación efectiva de mejoras.

**Asignación de Responsabilidades:** Permite asignar responsabilidades claras a los involucrados, asegurando la rendición de cuentas y el seguimiento efectivo.

**Adaptabilidad y Flexibilidad:** Facilita la adaptación a cambios en el entorno y la revisión continua del plan para garantizar su relevancia a lo largo del tiempo.

**Alineación con Principios de Mejora Continua:** Contribuye a la incorporación de principios de mejora continua en la cultura organizacional, promoviendo un ciclo constante de aprendizaje y desarrollo.

### ➤ **Diseño del Plan de mejoras**

Entendiendo que el plan de mejoras se focaliza en el análisis del área, es necesario ir definiendo los recursos que son necesarios para solventar las problemáticas detectadas. Para el diseño de un plan de mejora se debe comprender las fases o etapas que generalmente comprende. (Cueva, 2021)

**Etapas 1: Identificación del área:** Se realiza una lista de todos los procesos de la organización, dando inicio al análisis interno de los procesos.

Etapa 2: Información, formación y participación: Se invita a participar a todos los actores para obtener información de una primera fuente, con el fin de determinar qué factores están influenciando a los procedimientos de la organización y los resultados obtenidos.

Etapa 3: Nombrar al responsable del proceso: Se debe establecer al dueño del proceso como líder del levantamiento.

Etapa 4: Revisión y análisis de los procesos y detección de los problemas: Se verifica que cada proceso de respuesta a los objetivos estratégicos de la empresa.

Etapa 6: Corrección de los problemas: En este punto, se establecen las potenciales soluciones de las problemáticas existentes en cada uno de los procesos.

Etapa 7: Establecimiento de indicadores: Se basa en evaluar continuamente la efectividad de los procesos.

Una vez conocidas las áreas de mejora, sus causas y sus efectos, hay que establecer una serie de objetivos que nos ayuden a determinar si se ha resuelto el problema inicial. Estos objetivos deber ser:

- Específicos: claros sobre qué, dónde, cuándo y cómo va a cambiar la situación;
- Medibles: que sea posible cuantificar los fines y beneficios.
- Realizables: que sea posible lograr los objetivos (conociendo los recursos y las disposiciones de personal);
- Realistas: que sea posible obtener el nivel de cambio reflejado en el objetivo;
- Limitados en el tiempo: que sea posible obtener el nivel de cambio reflejado en el objetivo.



## 5. Metodología

### 5.1. Área de estudio

A continuación, se presenta el mapa que muestra la ubicación exacta de La Fiscalía Provincial de Loja, objeto de estudio de esta investigación. Esta se encuentra situada en el casco céntrico de la ciudad de Loja, en la calle Antonio José de Sucre y Vicente Rocafuerte.

*Figura 13. Ubicación de la Fiscalía Provincial de Loja*



*Nota. Ubicación de la Fiscalía Provincial de Loja. Información tomada de google maps*

### 5.2. Enfoque

El presente trabajo de investigación se abordó con un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, ya que, se realizó una recolección de información necesaria para el logro de los objetivos específicos de la investigación previamente establecidos, esto a través de un análisis sistemático de información recolectada a partir de una ficha de observación, encuestas a los usuarios, entrevistas a los funcionarios, datos que fueron interpretados de una manera lógica, lo que me permitió describir los resultados obtenidos.

### 5.3. Diseño

El diseño que se aplicó en la investigación fue no experimental, debido a que la naturaleza del objeto de estudio se basa en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de un servicio recibido. La calidad del servicio y la percepción de los usuarios son variables que no pueden ser controladas ni manipuladas experimentalmente. Por lo tanto, un diseño no

experimental fue más apropiado para explorar y comprender dicha realidad ya que se facilitó la participación de los usuarios en la investigación de forma cómoda y natural.

#### 5.4. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva, ya que el objetivo general de estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario del cantón Loja en relación con un servicio específico. En este sentido, no se llevaron a cabo intervenciones en el servicio ni se modificó ningún aspecto de la atención integral; simplemente se observó y se registró la percepción de los usuarios a través de encuestas. Asimismo, se categorizó como investigación acción, dado que además de determinar la percepción de los usuarios, se buscó activamente generar un plan de mejora que proporcionó información útil para la implementación de medidas concretas destinadas a mejorar la calidad del servicio en la Fiscalía Provincial de Loja. Además, se empleó un diseño de investigación de corte transversal, dado que los datos se recolectaron de una muestra representativa de la población en un solo punto en el tiempo. La integración de estos enfoques de investigación permitió cumplir simultáneamente con los objetivos planteados.

#### 5.5. Unidad de Análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por diferentes actores claves. Uno de ellos, pertenece a la Dirección del Servicio de Atención Integral (SAI), relevante debido a su responsabilidad en la gestión del área encargada de recibir denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja. Asimismo, se incluyó en la unidad de análisis al personal encargado de la digitalización, que participa directamente en la atención al usuario. Por último, se consideró a los propios usuarios como parte de esta unidad, ya que a través de sus opiniones se determinó el nivel de calidad del servicio proporcionado por la entidad pública. Los roles y funciones específicos de cada actor se detallan a continuación:

**Tabla 6. Actores clave de investigación**

<b>Cargo</b>	<b>Representación</b>
Fiscal del SAI Digitador, asesor 1	Perspectiva interna Actores informantes sobre la situación actual de la institución.
Usuarios	Perspectiva externa Actores informantes sobre la calidad del servicio recibido por parte de la institución.

*Nota. Elaboración propia, información tomada como referencia del trabajo de campo, se describe a los actores a considerarse para la aplicación de entrevistas y encuestas.*

En la sección dedicada a los “Usuarios”, se llevó a cabo la selección de una muestra, la cual, se detalla en la metodología para el objetivo 2.

## **5.6.Métodos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos.

### **➤ Método Analítico**

El método analítico fue fundamental en la elaboración del proyecto, específicamente en la fase de recolección y procesamiento de información. Este enfoque metodológico permitió una exhaustiva evaluación de los datos recopilados, asegurando que únicamente la información relevante para el logro de los objetivos del proyecto fuera considerada.

La implementación del Método Analítico resultó en una mejora significativa en diversas áreas del proyecto:

**Eficiencia en el Análisis:** Posibilitó un análisis eficiente focalizándose de manera precisa en aspectos específicos que eran relevantes para los objetivos del proyecto.

**Precisión en la Toma de Decisiones:** Al dirigir la atención hacia datos relevantes, se elevó la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones, garantizando que estas estuvieran respaldadas por análisis pertinentes y significativos.

**Alineación con Objetivos:** El Método Analítico aseguró que cada fase del análisis estuviera perfectamente alineada con los objetivos previamente establecidos para el proyecto. Esto contribuyó a una ejecución coherente y orientada hacia metas específicas.

**Optimización de:** Al eliminar datos redundantes a lo largo del proceso, se logró una optimización notable de los recursos empleados tanto en la recopilación como en el análisis de la información. Esta selección cuidadosa contribuyó a una gestión más eficiente de los recursos disponibles.

### **➤ Método Sintético**

El uso del método sintético fue esencial en la elaboración del proyecto, específicamente en la fase de síntesis de la información recopilada. Este enfoque metodológico permitió integrar de manera coherente y estructurada todos los datos recolectados, transformándolos en una propuesta integral que facilitó la formulación de soluciones factibles, así como la elaboración de conclusiones y recomendaciones pertinentes.

La implementación del Método Sintético condujo a mejoras significativas en diversas áreas del proyecto:

**Integración de Datos:** En la fase inicial, se llevó a cabo la recopilación y organización exhaustiva de toda la información recolectada durante el proyecto. Posteriormente, el método sintético fue aplicado para fusionar datos provenientes de diversas fuentes y formatos, buscando una visión unificada.

**Generación de Propuestas:** A través del enfoque sintético, se procedió a combinar de manera coherente datos relevantes, dando lugar a propuestas integrales y holísticas. Este proceso consideró múltiples perspectivas y factores clave para asegurar una perspectiva completa.

**Soluciones Factibles:** La implementación del método sintético simplificó la creación de soluciones factibles al agrupar información relacionada y proponer acciones específicas. Este enfoque contribuyó significativamente a abordar de manera efectiva los problemas identificados durante la investigación.

**Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones:** El método sintético fue instrumental para resumir y condensar la información, resultando en conclusiones claras y recomendaciones prácticas. Esta síntesis permitió resaltar de manera concisa los hallazgos más relevantes del proyecto.

## **5.7. Técnicas de investigación**

Dentro de las técnicas e instrumentos empleados en el diseño y desarrollo de la presente investigación, se resaltan las siguientes, detalladas en función de cada objetivo específico establecido.

### **➤ Objetivo específico 1**

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico *“Diagnosticar la situación actual del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”*, se utilizó el método analítico y sintético, como instrumento la ficha de observación directa.

Para la elaboración de la ficha de observación se tomó como referencia las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL, dando como resultado una herramienta dividida en dos secciones “Elementos Tangibles”, el mismo que está conformado por 4 criterios “Personal, Infraestructura, Señalética, Equipamiento” y el segundo “Elementos Intangibles”, estructurado con “Seguridad y confiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía”. En cada uno de ellos se establecieron ítems que permitieron tener una visión más clara de cómo se está llevando a cabo

el manejo de la gestión de la calidad dentro de la Institución, en base a esto se estableció tres parámetros “Cumple, No cumple y En parte” además se consideró un apartado de observaciones adicionales y conclusiones. (ver Anexo 4), en base a esto, se registró lo que realmente se observó sin sesgo alguno, dando como resultado la obtención de información clara y clave que permitió dar cumplimiento al resultado del objetivo 1.

Una vez recopilada la información, se procedió a analizarla y sintetizarla de la siguiente manera:

**Matriz AMOFHIT:** se enfocó en resumir los aspectos internos presentes en la Fiscalía Provincial de Loja, y en el servicio de atención de denuncias, tales como administración y gerencia, medios de comunicación institucionales, operaciones y logística, finanzas y contabilidad, recursos humanos, sistemas de información y tecnologías. Estos aspectos evidenciaron las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora existentes.

**Matriz TOWS:** esta técnica permitió vincular aspectos tanto del entorno externo del servicio como de su entorno interno, es decir, sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de determinar estrategias viables que fueron útiles para el desarrollo del Plan de mejora y, de esta manera, optimizar el desempeño del servicio en cuestión.

### ➤ **Objetivo específico 2**

Para cumplir con el segundo objetivo específico, que consiste en *“Determinar el nivel de percepción de los usuarios del cantón Loja que hacen uso del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”*, se empleó la técnica de encuestas para la recopilación de datos. (ver Anexo 8). La elaboración del instrumento fue una adaptación del modelo de “Encuesta de Satisfacción” que se presenta como (Anexo-02) de la Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de calificación del Servicio, Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Público de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, febrero 2020 (Trabajo, 2020)

La aplicación del instrumento se realizó en tres partes distintas: la primera se enfocó en definir la muestra, la segunda en verificar la confiabilidad del instrumento, y la tercera en evaluar la percepción del usuario según la metodología establecida por el Ministerio de Trabajo.

## 1. Determinación de la muestra

En la primera etapa, se llevó a cabo una encuesta piloto con 50 usuarios (ver Anexo 9 y Anexo 10) para, a través de las respuestas recolectadas, determinar la proporción esperada y utilizarla en la ecuación de muestreo, considerando un margen de error preestablecido.

### Desarrollo

Fórmula	Detalle
	Z= nivel de confianza (1.96)
$n = \frac{(Z a/2)^2 p * (1 - p *)}{e^2}$	p= proporción esperada (78%)
	e= marguen de error (0.05)
	n= población objetivo
	$n = \frac{1.96^2 * 0.78 (1 - 0.78)}{0.05^2}$
	$n = \frac{3.8416 * 0.78 (0.22)}{0.0025}$
	n = 263.69
	<b>n = 264</b>

La encuesta piloto resultó ser una herramienta muy útil; los resultados obtenidos, junto con la aplicación de la ecuación de muestreo basada en un margen de error deseado, permitieron determinar con precisión la muestra de usuarios a quienes se les aplicó la encuesta para esta investigación. En total, se encuestó a 264 usuarios.

### *Consideración especial*

Para llevar a cabo una investigación descriptiva y determinar el tamaño de la muestra, se utilizan dos fórmulas distintas. Una se aplica cuando la población es infinita ( es decir, cuando se desconoce el número total de unidades de observación o la población es mayor a 10,000), y la otra se usa para poblaciones finitas, cuando el total de unidades de observación es conocido)(Aguilar, 2005). Al aplicar la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, se

calculó una muestra de 364 usuarios. Sin embargo, se consideró que este tamaño no era el más adecuado para garantizar la confiabilidad de los datos y la validez de las conclusiones en el contexto de este estudio. Esta decisión se basó en la consideración de factores internos y externos observados durante el trabajo de campo, así como en la evaluación de los recursos disponibles y los objetivos específicos del estudio.

En consecuencia, se decidió reducir la muestra utilizando una ecuación de muestreo basada en un margen de error porcentual. Esta elección se fundamentó opción en los beneficios que ofrece, tales como la representatividad de la muestra, la confianza estadística, el dimensionamiento adecuado de la muestra, la fiabilidad de los resultados y la eficiencia en la recopilación de datos. Por lo tanto, la elección de esta ecuación permitió obtener una muestra representativa, confiable y adecuadamente dimensionada para cumplir con los objetivos específicos de la investigación.

## **2. Fiabilidad del instrumento de medición**

Según (Mendoza & Garza, 2009), la fiabilidad de una encuesta se refiere a la consistencia con la que un instrumento se aplica repetidamente al mismo sujeto de investigación y arroja resultados similares, lo que posibilita mejorar la encuesta en términos de su formato, redacción y comprensión de los ítems (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

En este estudio, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual es un método de análisis diseñado para evaluar la fiabilidad de los ítems (George y Mallery, 2003). La segunda prueba piloto, realizada a 50 usuarios, se empleó para evaluar la fiabilidad del instrumento. Como se detalla en el Anexo 13, se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0,96. Es importante destacar que las encuestas aplicadas en esta prueba piloto se consideraron como parte de la muestra final a ser encuestada.

## **3. Percepción del usuario**

### **Procesamiento y análisis de datos**

La encuesta(ver Anexo 8) final constó de dos variables, por un lado, la apreciación de la calidad del servicio y por otro, la atención proporcionada por el funcionario público. En total, se definieron 13 criterios, permitiendo al encuestado otorgar una sola calificación para cada ítem según su percepción, esto a través de la utilización de la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, a las cuales se les asignó de la siguiente manera.

**Tabla 7. Escala de Likert para percepciones**

<b>Escala de Likert</b>	<b>Significado</b>	<b>Rango de porcentaje de percepción del cliente</b>
1	Nada satisfecho	0-20%
2	Poco satisfecho	20-40%
3	Neutral	40-60%
4	Muy satisfecho	60-80%
5	Totalmente satisfecho	80-100%

*Nota. Elaboración propia, información tomad de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. Metodología de la Investigación. McGraw Hill.*

Una vez obtenida la muestra y verificada la confiabilidad de la herramienta, se procedió a aplicar las encuestas. En este caso, se optó por un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando únicamente a los usuarios que habían utilizado el servicio de recepción de denuncias, totalizando 264 encuestas realizadas.

Una vez completada la recolección de encuestas, la información recopilada fue procesada. Dado su capacidad para gestionar, analizar y presentar datos de manera efectiva, así como su interfaz amigable, funciones avanzadas y capacidades de visualización, el software Microsoft Excel fue elegido para tabular la información obtenida de las encuestas realizadas a los usuarios de la Fiscalía Provincial de Loja.

Para la tabulación de la información, se empleó la metodología establecida por el Ministerio de Trabajo, que indica que solo se tabularán las encuestas completadas en su totalidad. En otras palabras, aquellas encuestas que no contengan la información completa en todos los campos no se considerarán para este análisis.

El resultado de la tabulación de los datos se presentó en dos índices: el Índice de atención brindada por parte de los servidores públicos y el Índice de satisfacción de la calidad de los servicios. Para calcular estos índices, se tabularon los resultados de las preguntas correspondientes a cada uno. La fórmula utilizada para calcular ambos índices se basa en el promedio simple de las calificaciones obtenidas en las preguntas relacionadas, como se detalla a continuación:

#### **Índice de atención brindada por parte de los servidores públicos**

$$= \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la atención brindada}}{\text{Número de preguntas asociadas a la atención brindada}}$$

#### **Índice de satisfacción de la calidad del servicio**

$$= \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}{\text{Número de preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}$$



Después de aplicar las fórmulas mencionadas, se procedió a calcular el Nivel de Satisfacción para cada aspecto del servicio. Para ello, se utilizó la siguiente fórmula:

$$I = \frac{Xi.Fi}{N1}$$

I= índice del indicador  
Xi= valor asignado a cada respuesta  
Fi= cantidad de personas que escogieron esa respuesta  
N1= Todas las personas encuestadas

Es importante destacar que el Nivel de Satisfacción se puede expresar cuantitativamente mediante valores numéricos y porcentajes, así como cualitativamente utilizando la escala de Likert. Una vez realizada la tabulación de las encuestas de satisfacción, se consideró como calificaciones negativas a las puntuaciones que sean inferiores a "3" puntos. Además, este índice de satisfacción de la calidad del servicio fue utilizado para cumplir con lo establecido en el artículo 15 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, referente al Nivel de Satisfacción del Usuario Externo.

### ➤ **Objetivo específico 3**

Para dar cumplimiento al tercer objetivo “Elaborar una propuesta de mejora para el trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja”, se utilizó una entrevista estructurada, la cual consistió en una lista de preguntas específicas diseñadas para obtener respuestas claras y precisas. (ver Anexo 5 y Anexo 7). Esta entrevista se dirigió a los funcionarios públicos que desempeñan roles clave en el proceso de la recepción de denuncias (ver Tabla 6. Actores clave de investigación); dado que su conocimiento directo del proceso los convierte en actores esenciales.

La información recopilada a través de estas entrevistas resultó fundamental para informar y dar forma al Plan de Mejora, ya que provino de quienes están directamente involucrados en la ejecución del servicio. La aplicación estratégica de la entrevista fue crucial para identificar áreas de oportunidad y formular acciones concretas destinadas a mejorar la eficacia y eficiencia del servicio público.

Es importante destacar que, en conjunto, estas tres técnicas se complementaron para proporcionar una visión integral de la situación actual, la percepción de los usuarios y las áreas de oportunidad, permitiendo así un enfoque completo y bien fundamentado en la elaboración del plan de mejora para el servicio de recepción de denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja.

## **6. Resultados**

La investigación se llevó a cabo en la Fiscalía Provincial de Loja, ubicada en el cantón Loja, específicamente en el Servicio de Atención Integral durante el año 2023. En esta sección se proporcionan detalles sobre los datos recopilados mediante la aplicación de instrumentos de recolección como la ficha de observación, entrevistas y encuestas. Estos datos, revelan la situación actual del servicio, y los resultados obtenidos se presentan a continuación, cumpliendo así con el objetivo general de la investigación.

### **6.1. Objetivo específico 1**

**Diagnóstico de la situación actual del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023**

Para cumplir con este objetivo y recopilar la información necesaria, se utilizaron los métodos analítico y sintético, junto con dos técnicas de investigación. Primero, se realizaron entrevistas a actores claves del servicio atención integral, lo que permitió recolectar datos relevantes sobre administración, operación, sistemas de información, comunicación y tecnologías. Además, se llevó a cabo un análisis interno del servicio utilizando una ficha de observación adaptada a las dimensiones del Modelo Servqual. Esta información fue fundamental para desarrollar estrategias basadas en las matrices TOWS y AMOFHIT, proporcionando un marco detallado para futuras acciones orientadas a la mejora continua y la excelencia en el servicio público de justicia, como la elaboración del plan de mejora.

#### **6.1.1. Análisis de la Fiscalía Provincial de Loja**

En el 2008, la Constitución reestructuro la naturaleza jurídica administrativa institucional del llamado Ministerio Público, y paso a llamarse Fiscalía General del Estado, transformándose así, en un órgano autónomo de la Función Judicial, siendo su máxima autoridad el/la fiscal general.

Según la información proporcionada por la Fiscalía General del Estado y la estructura orgánica establecida en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la institución, en el cantón Loja la Fiscalía desarrolla un proceso en nivel desconcentrado, por ende, sus competencias son de una fiscalía provincial y de tipo especializada. Sus principales características se detallan a continuación:

**Tabla 8. Características de la Fiscalía provincial y especializada**

<b>Fiscalía Provincial de Loja</b>	
<b>Fiscalía Provincial</b>	<b>Fiscalía Especializada</b>
Misión Operativizar la misión institucional en las diferentes provincias del país, a través de las Fiscalías Cantonales.	Misión Dirigir la investigación del delito desde el sorteo y notificación (provenientes del Servicio de Atención Integral) a cada Fiscalía especializada, para las denuncias de delitos no flagrantes y desde el inicio de comunicación o parte policial respectivo en los delitos de carácter flagrante.
Responsable Fiscales Provinciales.	Responsable Agente Fiscal de cada Fiscalía Especializada.
Productos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y control misional.</li> <li>• Gestión administrativa.</li> <li>• Servicio de Atención Integral (SAI).</li> <li>• Fiscalías Especializadas.</li> <li>• Protección a Víctimas y Testigos.</li> </ul>	Productos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes del estado de las actuaciones pre procesales, procesales penales y otras que hayan sido atendidas en la provincia.</li> <li>• Informes de sentencias condenatorias, absolutorias y mixtas.</li> <li>• Informes de prescripciones.</li> </ul>

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Fiscalía General del Estado.*

Después de analizar el contexto de la Fiscalía y realizar entrevistas a funcionarios clave, como el Fiscal del SAI y el personal encargado de la atención directa al usuario, se determinó que la Fiscalía Provincial de Loja opera un sistema especializado e integral de investigación. Este sistema está enfocado en la protección de los derechos de las víctimas y en la prestación de servicios de calidad. Su labor incluye la resolución de casos de corrupción, con un enfoque en la transparencia y la lucha contra la impunidad.

Además, se constató que la institución está en un proceso de transformación para mejorar su competitividad. Como entidad de servicio público, la Fiscalía ha implementado cambios, como turnos rotativos, para asegurar una atención organizada y continua, con el fin de mantener el servicio de justicia sin interrupciones.

#### **6.1.1.1. Infraestructura.**

A continuación, se desglosan las áreas correspondientes a la Fiscalía Provincial de Loja.

**Tabla 9. Áreas de la entidad**

<b>Área</b>	<b>Cantidad</b>
Información	1
Sala de espera	1
<b>SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL (SAI)</b>	
Atención al público	4
Atención De Peritaje Integral	

Actuaciones administrativas	
<b>COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN PERITAJE INTEGRAL</b>	
Psicología	4
Trabajo social	
Cámara de Gessell	
Medicina Legal	
<b>SISTEMA DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS Y OTROS PARTICIPANTES</b>	
Pool de choferes	4
Psicología	
Administrativo financiero	
Trabajo Social	
Fiscalías Especializadas	14
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
Unidad De Gestión Procesal (UGP)	
Unidad de Talento Humano (UTH)	5
Unidad De Tecnologías de la Información (UTI)	
Unidad De Documentación Y Archivo (UDA)	
Unidad Administrativa Financiera	
<b>OTROS</b>	
Sala de espera	
Sala de reuniones	
Servicios higiénicos para personal y usuarios del servicio	7
Ascensor	
Garaje	
Bodega	

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Fiscalía General del Estado.*

#### **6.1.1.2. Equipamiento.**

La Fiscalía Provincial de Loja dispone de equipos e insumos, así como de su mantenimiento, necesarios para alcanzar los estándares de calidad establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad. La siguiente tabla muestra los equipos de la entidad, lo que demuestra su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

**Tabla 10. Equipos de la entidad**

<b>Equipo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Vida útil (años)</b>
<b>Computadoras y Sistemas Informáticos</b>		
• Equipos de escritorio		
• Servidores para gestionar bases de datos y Sistemas Informáticos		3-5
• Software especializado para la gestión de casos, investigación y presentación de pruebas.		5-7
		Actualizado regularmente

<b>Equipo de comunicación</b>	5-7
• Teléfonos	
• Sistemas de comunicación interna	5-7
• Acceso a internet	Actualizado regularmente
<b>Equipos para investigación</b>	
• Cámaras fotográficas y de video	3-5
• Grabadoras	3-5
• Equipos forenses	5-7
<b>Mobiliario de oficina y suministros</b>	
• Escritorios	
• Sillas	
• Estanterías	5-10
• Impresoras	
• Copiadoras	
• Suministro de oficina básico	
<b>Vehículos</b>	5-10
<b>Equipo de protección y seguridad</b>	
• Cámaras de seguridad	5-7
• Equipamiento de seguridad personal	5
<b>Equipo para salas de audiencia</b>	
• Tecnología audiovisual para presentación de pruebas durante juicios.	5-7
• Mobiliario adecuado para salas de audiencias y salas de espera.	5-10
<b>Seguridad de la información</b>	
• Medidas de seguridad cibernética	Actualizado regularmente

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Informe de Gestión de la Fiscalía Provincial de Loja periodo enero – diciembre 2022.*

### **6.1.1.3. Recursos Humanos.**

La Fiscalía cuenta con personal calificado para coordinar y ejecutar las diversas tareas asignadas durante la jornada diaria de atención. A continuación, se detalla el personal:

**Tabla 11. Personal de la entidad**

<b>Funcionarios</b>	<b>Cantidad</b>
Misionales	97
De apoyo	17

*Nota. Elaboración propia, información tomada del Informe de Gestión de la Fiscalía Provincial de Loja periodo enero – diciembre 2022.*

La condición laboral de los ciento catorce colaboradores que integran la plantilla de la Fiscalía Provincial de Loja está regida por un determinado tipo de contrato, el cual se describe a continuación:

**Tabla 12. Tipo de contrato del personal de la entidad**

<b>Funcionarios</b>	<b>Tipo de contrato</b>
30	Contrato de Servicios Ocasionales
26	Nombramientos provisionales
57	Nombramientos definitivos
1	Nombramiento de libre nombramiento y remoción

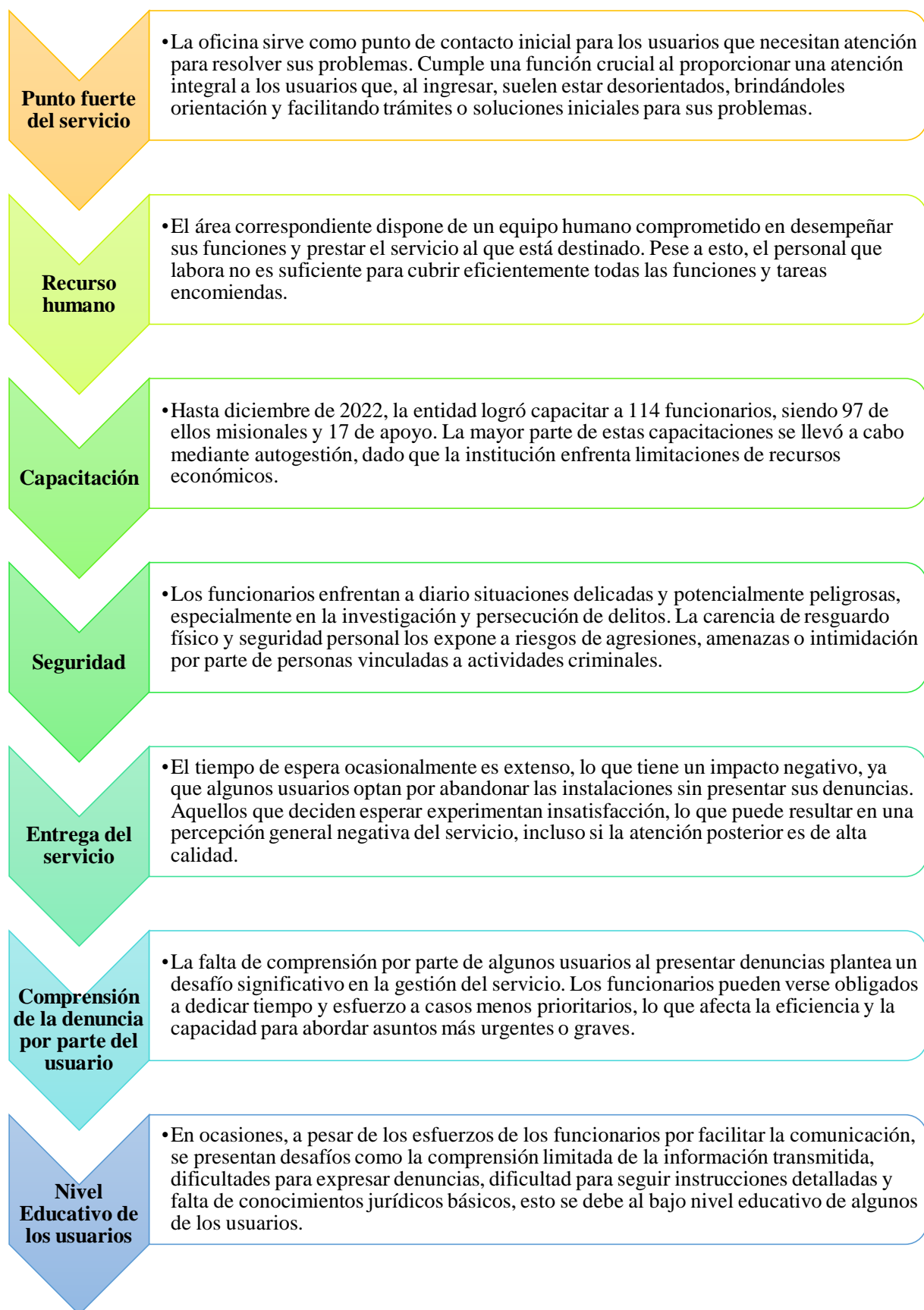
*Nota. Elaboración propia, información tomada del Informe de Gestión de la Fiscalía Provincial de Loja periodo enero – diciembre 2022.*

### **6.1.2. Análisis del Servicio de Atención Integral**

El Servicio de Atención Integral se encarga de brindar asistencia, completa y gratuita en relación a acciones que atenten contra los derechos de la ciudadanía, es decir, este es el sitio donde la ciudadanía puede denunciar diferentes delitos penales. Este servicio se establece en la “Recepción de presuntos hechos delictivos”, con respecto a esto, para el análisis la situación interna de este trámite, se aplicó una entrevista a los actores claves en los cuales podemos determinar los puntos más importantes que son relevantes al tema de investigación.

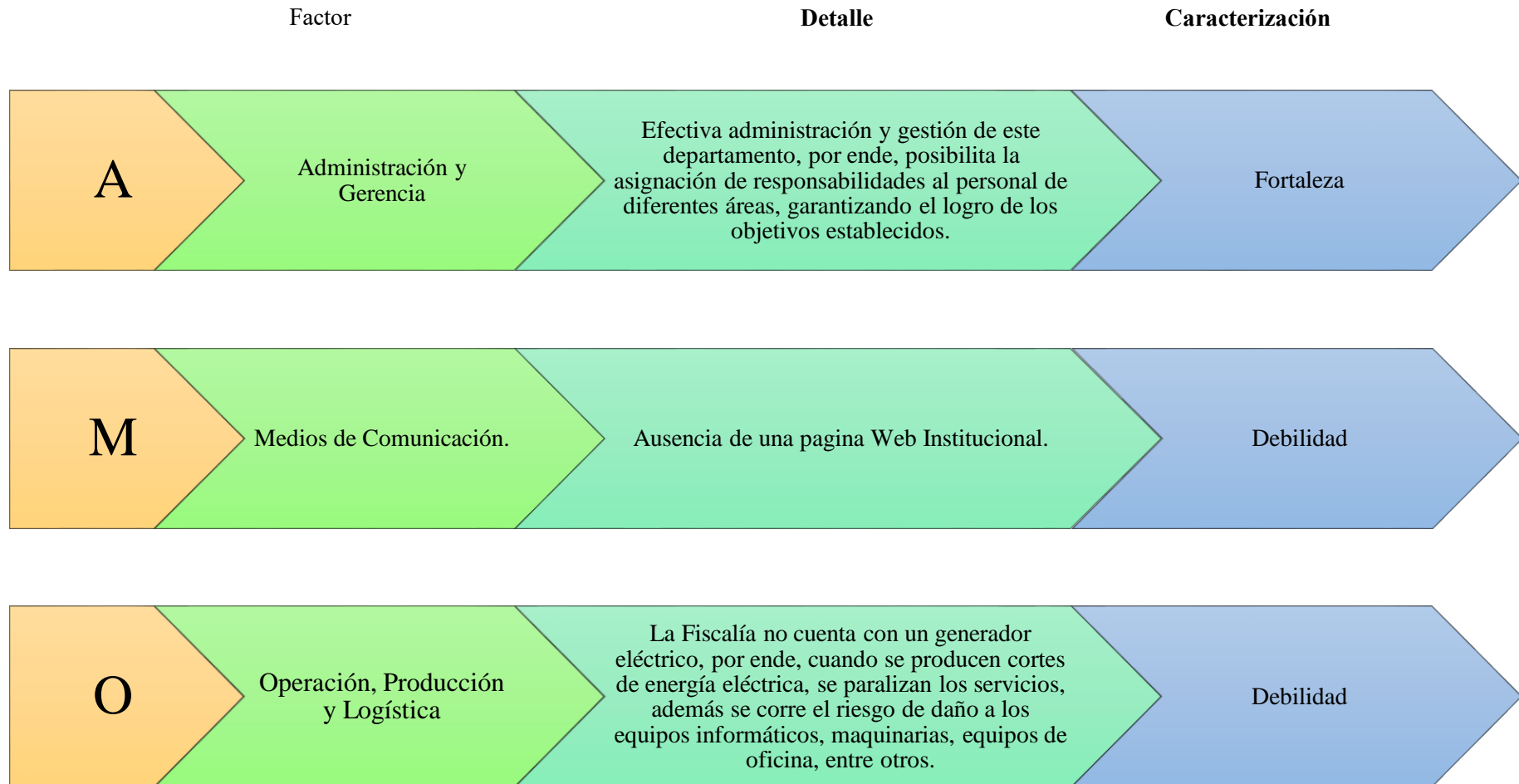
Una vez expuesta esta información y para una presentación sintetizada del diagnóstico sobre la situación interna del Servicio de Atención Integral, tramite recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos, se planteó la Matriz AMOFHIT, de esta manera, ayuda a la comprensión de los resultados obtenidos.

**Figura 14. Análisis de la situación interna del servicio**

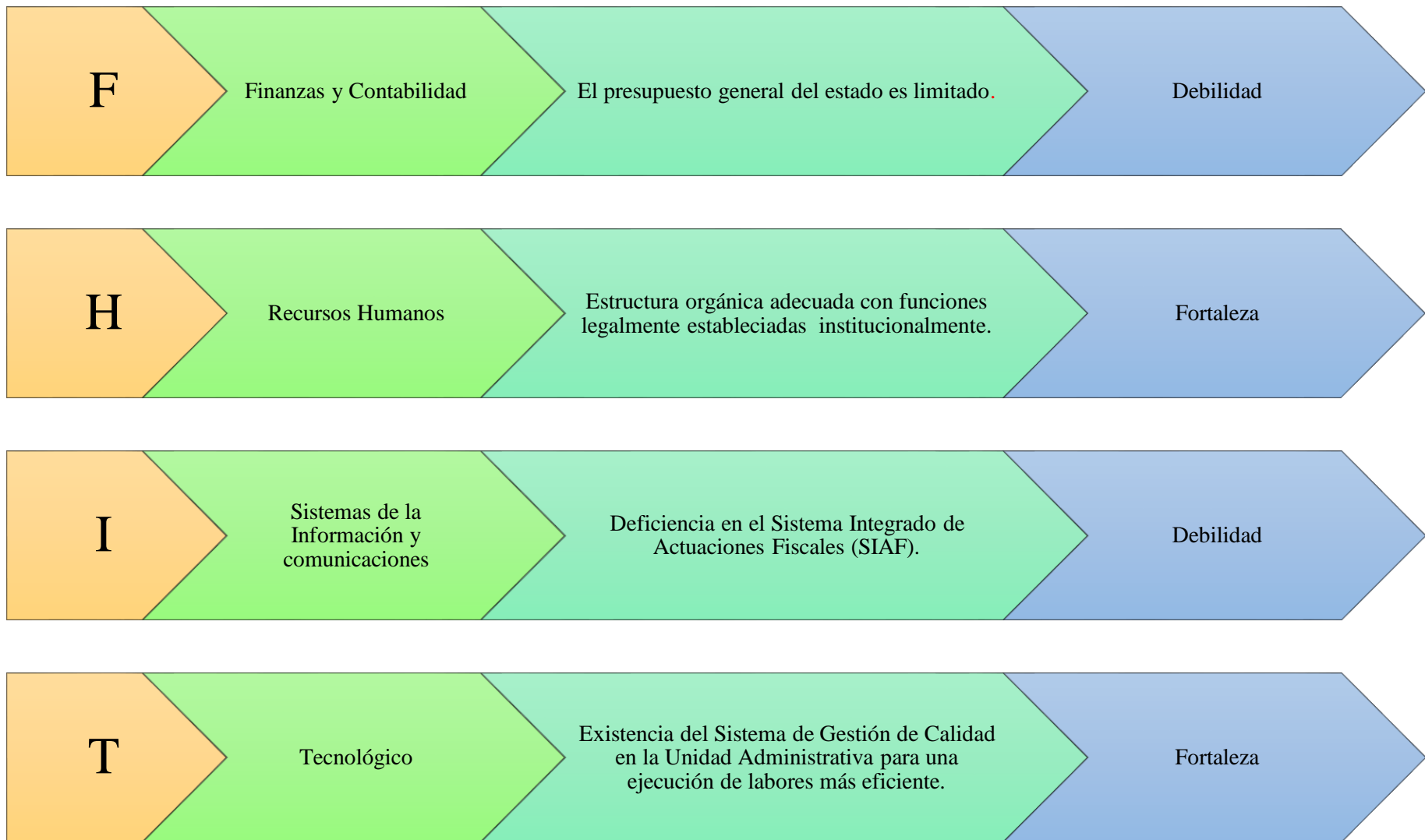


*Nota. Elaboración propia, información tomada de la aplicación de las herramientas de investigación.*

Figura 15. Matriz AMOFHIT



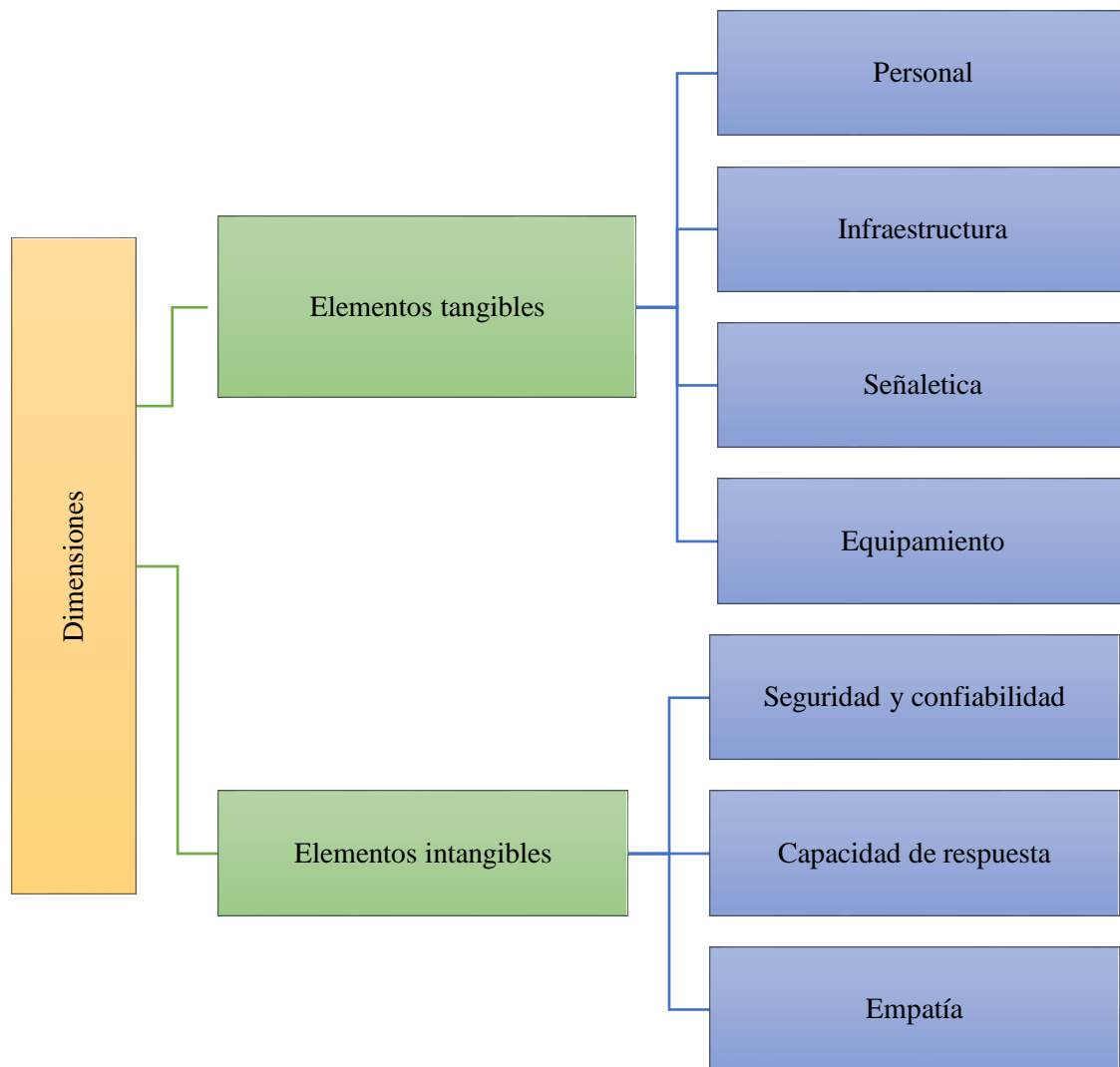




*Nota. Elaboración propia, información tomada de la aplicación de las herramientas de investigación.*

Para complementar el cumplimiento del primer objetivo de investigación también fue necesaria la aplicación de la Ficha de observación, la información se analizó por medio de parámetros de “Cumple” “No cumple” y “En parte”, complementando a esto el apartado de observaciones adicionales y conclusiones. La plantilla contó con 30 variables que se dividen en dos parámetros: elementos tangibles e intangibles. (ver Anexo 4).

**Figura 16.** Descripción de las dimensiones a considerar.



*Nota. Elaboración propia, información tomada de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. Metodología de la Investigación. McGraw Hill.*

Gracias a su aplicación se pudo obtener datos que se resumen a continuación:

**Tabla 13. Análisis de las dimensiones**

<b>Dimensiones</b>	<b>Elementos tangibles</b>	<b>Personal</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los funcionarios cumplen con sus jornadas laborales establecidas manteniendo una apariencia pulcra, independientemente del puesto y rol que desempeñen.</li> <li>• La mayor parte del personal utiliza adecuadamente las credenciales institucionales, contribuyendo así, a una correcta identificación en el entorno laboral.</li> <li>• Se observó la presencia de seguridad privada y agentes policiales, tanto en el interior como en el exterior del edificio. A pesar de esta medida, es importante destacar que, en numerosas ocasiones, dicho personal abandonaba la zona de entrada, adentrándose en el área de información sin prestar demasiada atención a las personas que ingresaban a las instalaciones. Su atención se centraba únicamente al ingresar a otros pisos, realizando un registro breve y reteniendo artículos personales como mochilas, carteras grandes, maletas, etc.</li> </ul>
		<b>Infraestructura</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a las instalaciones es de manera adecuada para la mayoría de usuarios, pero, se debe tener en consideración que para las personas con discapacidad física el acceso puede verse limitado.</li> <li>• La mayoría de las instalaciones físicas se encuentran en buen estado.</li> <li>• Existe falta de iluminación en algunas partes de las instalaciones.</li> <li>• Espacios como el buzón de sugerencias, espacio denominado “Fiscalía Informa”, se encuentran descuidados y con falta de información actualizada.</li> </ul>
		<b>Señalética</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observó que las áreas carecen de señalética suficiente para orientar de manera efectiva a los usuarios que visitan la Fiscalía en busca de servicios.</li> </ul>
		<b>Equipamiento</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los equipos utilizados en la oficina de recepción de denuncias, son limitados, muchas de las veces comparten equipos entre ambas oficinas de atención al usuario.</li> <li>• Se registra la falta de cajas para el área de archivo, contenedores, suministros, computadoras e impresoras. Este aspecto incide en el tiempo de atención y espera durante el servicio, prolongándose más allá de las estimaciones habituales.</li> <li>• Haciendo referencia a la conexión de Internet, esta solo es de forma cableada.</li> <li>• La cobertura telefónica se ve interrumpida una vez que se ingresa al edificio.</li> <li>• No se emite ningún tipo de folleto o información a través de materiales físicos.</li> <li>• Existe ausencia de la página web institucional específicamente para la Fiscalía Provincial de Loja.</li> </ul>

---

**Seguridad y confiabilidad**

---

- El comportamiento de los funcionarios del servicio atención de denuncias de presuntos hechos delictivos, transmite confianza a sus usuarios, son tratados con atención y respeto, se otorga una atención individualizada.
- 

**Capacidad de respuesta**

---

- Todas las denuncias son recibidas en cualquiera de las dos oficinas disponibles. Posteriormente, se realiza una caracterización y valoración de la denuncia, y en caso de ser necesario, se procede a derivarla a otra unidad especializada.
  - Los funcionarios encargados de la atención al usuario siguen las normas y leyes que rigen el proceso. A pesar de que brindan respuestas basadas en la legislación, en ocasiones, los usuarios no se conforman con la respuesta brindada, por ende, pueden percibir el servicio como deficiente.
- 

**Empatía**

---

- La Fiscalía opera en un horario ilimitado, con la finalidad de que la ciudadanía esté siempre protegida en caso de ser víctima de cualquier tipo de incidente que afecte sus derechos. De manera presencial en las oficinas atiende específicamente de 08:00 am a 17:00 pm, con una pausa de una hora para el almuerzo de los funcionarios, esto se lo realiza de forma rotativa. En el horario 17:00 pm a 08:00am atiende la fiscalía de turno exclusivamente a delitos flagrantes, con la finalidad de que el servicio no quede sin atención en ningún momento.
  - Un aspecto a destacar es que no se asignan turnos a los usuarios para acceder al servicio; este se brinda simplemente por orden de llegada, el tiempo de espera varía según la naturaleza de la denuncia que la persona en turno está presentando.
- 

*Nota. Elaboración propia, información tomado de la herramienta ficha de observación aplicada.*

### ➤ **Matriz TOWS**

Después de llevar a cabo el análisis, se identificaron acciones estratégicas para capitalizar las fortalezas y oportunidades, abordar las debilidades y enfrentar las amenazas. Por lo tanto, en la siguiente matriz se describe la situación actual del servicio de Atención Integral de la Fiscalía Provincial de Loja, con el objetivo de identificar las principales problemáticas a resolver. En este punto, se utiliza el análisis TOWS para determinar estrategias que aborden estos problemas. Estas estrategias se dividen de la siguiente manera:

Estrategia FO: Aprovechar las fortalezas internas para capitalizar las oportunidades externas.

Estrategia DO: Mejorar las habilidades internas aprovechando las oportunidades externas.

Estrategia FA: Utilizar las fortalezas internas para prevenir y reducir el impacto de las amenazas externas.

Estrategia DA: Reducir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

Por lo cual, a partir del análisis realizado anteriormente del factor interno del servicio de atención integral de la Fiscalía Provincial de Loja del cantón Loja, se logró resumir el diagnóstico estratégico de la siguiente manera:

**Tabla 14. Matriz de análisis TOWS**

		<b>Factores internos</b>	
		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Definición de estrategias</b>		F1. Personal multidisciplinario. F2. Compromiso del personal que labora en el área. F3. Procedimientos del servicio efectivos. F4. Primer vinculo de atención con la víctima.	D1. Tiempo de espera prolongado. D2. Ausencia de una página Web Institucional D3. Falta de señalética. D4. Insuficiente capacitación del personal. D5. Deficiencias en el Sistema SIAF Sistema Integrado de Actuaciones Fiscales.
<b>Oportunidades</b>		<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<b>Factores externos</b>	O1. Colaboración con otras instituciones del sistema legal y de seguridad. O2. Acceder a programas de capacitación externos para el desarrollo profesional del personal. O3. Los protocolos a seguir cumplen con las leyes y normativas ya establecidas. O4. Presencia de agentes policiales para garantizar la seguridad en la institución.	(F2 – O1) Implementar programas internos que fomenten el compromiso del personal. Esto puede incluir actividades de desarrollo profesional, reconocimiento de logros y un ambiente de trabajo positivo.	(D1 – O2) Con la colaboración externa se puede fomentar la implementación de Tecnologías de Gestión de Turnos, de igual manera, se puede aprovechar y capacitar al personal en el uso efectivo de estas tecnologías para maximizar su impacto.
	<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
	A1. Falta de protección para los funcionarios. A2. Recursos financieros limitados. públicos. A3. Cambios en la legislación o políticas gubernamentales. A4. Aumento de la criminalidad.	(F4 – A1, A4) Garantizar la actualización regular de estos protocolos de seguridad para el personal de la Fiscalía, especialmente aquellos que están en contacto directo con víctimas y situaciones potencialmente peligrosas. Además, establecer colaboraciones estratégicas con las fuerzas de seguridad locales para compartir información, recursos y coordinar esfuerzos en la prevención y persecución de delitos.	(D4 – A2) Evaluar y redistribuir eficientemente los recursos disponibles, maximizando el rendimiento del personal a pesar de la insuficiente capacitación actual. Por otro lado, se puede aprovechar la tecnología para facilitar la capacitación, como plataformas en línea, webinars o cursos virtuales, minimizando los costos asociados con la formación presencial.

*Nota: Elaboración propia, información tomada de la entrevista aplicada a los actores claves.*

## **6.2. Objetivo específico 2**

### **Determinación del nivel de percepción de los usuarios del cantón Loja que hacen uso del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023**

La investigación realizada dentro de la Fiscalía Provincial de Loja, en la ciudad de Loja usando el modelo de encuesta adaptada a la metodología del Ministerio de Trabajo, se ha logrado determinar la percepción de quienes hicieron uso del trámite Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos en el área de Servicio de Atención Integral.

La satisfacción de los usuarios se ve directamente impactada por los servicios y su calidad, factores primordiales que están siendo cada vez más demandados por los usuarios, especialmente en el ámbito de los servicios públicos. Se pone especial énfasis en la atención proporcionada a los usuarios, ya que esto influye significativamente en la percepción general que se forma sobre la entidad en investigación.

Con el fin de obtener datos necesarios para conocer dicha percepción de la calidad se usó una encuesta que constó de dos variables, por un lado, la apreciación de la calidad del servicio y por otro, la atención proporcionada por el funcionario público. En total, se definieron 13 criterios, permitiendo al encuestado otorgar una sola calificación para cada ítem según su percepción, esto a través de la utilización de la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

Gracias a las encuestas aplicadas a continuación, mediante tablas y análisis de los mismos se explicará los resultados que se pudieron obtener al aplicar el modelo de encuesta utilizado, el mismo que fue acoplado a la realidad del servicio de recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos de la Fiscalía Provincial de Loja:

#### **6.2.1. Datos generales**

A continuación, se mostrarán los resultados demográficos obtenidos al aplicar la encuesta en el servicio de la Fiscalía Provincial de Loja:

**Tabla 15. Edad y género de los usuarios encuestados**

Edad	Género					
	M	F	M	F	M y F	
	Cantidad		Porcentaje		Cantidad	Porcentaje
18-27	35	24	13,26%	9,09%	59	22,35%
28-37	34	34	12,88%	12,88%	68	25,76%
38-47	22	40	8,33%	15,15%	62	23,48%
48-57	31	27	11,74%	10,23%	58	21,97%
58-67	8	9	3,03%	3,41%	17	6,44%
Total	130	134	49,24%	50,76%	264	100%

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

La tabla muestra que los 264 encuestados se dividen casi equitativamente entre hombres (49,24%) y mujeres (50,76%). El grupo de edad más frecuente en el uso del servicio es el de 28 a 37 años, con 68 usuarios, o el 25,76% del total. Esto contribuye a un promedio de edad cercano a los 39 años.

**Tabla 16. Hora de atención en la recepción de denuncias**

Hora de atención	Cantidad	Porcentaje
8:00 – 8:59 a. m.	16	6,06%
9:00 – 9:59 a. m.	31	11,74%
10:00 – 10:59 a. m.	24	9,09%
11:00 – 11:59 a. m.	8	3,03%
13:00 – 12:59 p. m.	7	2,65%
14:00 – 14:59 p. m.	47	17,80%
15:00 – 15:59 p. m.	75	28,41%
16:00 – 16:59 p. m.	56	21,21%
<b>Total general</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El análisis de la tabla revela información clave sobre los horarios más frecuentados para la atención de denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja. Se observa que el intervalo de 14:00 a 17:00 es el período más elegido por los usuarios, con un notable 67,42% del total. Este dato destaca la importancia de tener en cuenta este rango horario al planificar recursos y personal para mejorar la eficiencia en la atención de denuncias.



### 6.2.2. *Apreciación de la calidad del servicio*

Evaluar la calidad del servicio es crucial para comprender y mejorar la experiencia del usuario. En esta presentación, se resaltó toda la información relevante relacionada con la experiencia del cliente.

**Tabla 17. Las vías de ingreso a la institución prestan las condiciones de accesibilidad para que los usuarios puedan acercarse con facilidad.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	65	24,62%	0,74
(4) Muy satisfecho	103	39,02%	1,56
(5) Totalmente satisfecho	85	32,20%	1,61
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>3,99</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

La percepción general sobre la accesibilidad del servicio de atención de denuncias en la Fiscalía Provincial de Loja muestra que la mayoría de los encuestados (71,22%) están satisfechos, con respuestas que varían entre "Muy satisfecho" y "Totalmente satisfecho". Esto se debe a la ubicación de la institución en una calle estrecha, que limita el acceso solo a quienes realmente necesitan los servicios. No obstante, hay un 4,17% de usuarios que se sienten "Poco satisfechos", lo que indica áreas potenciales de mejora. En general, el Índice de Satisfacción de 3,99 refleja una experiencia positiva para la mayoría, aunque es importante atender las inquietudes de los usuarios menos satisfechos para optimizar la accesibilidad del servicio.

**Tabla 18. La entidad cuenta con señalización en sus diferentes áreas para la localización y acceso adecuado.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	52	19,70%	0,59
(4) Muy satisfecho	105	39,77%	1,59
(5) Totalmente satisfecho	96	36,36%	1,82
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,08</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El análisis de la señalización en la Fiscalía Provincial de Loja muestra una tendencia positiva en la satisfacción de los usuarios. La mayoría de los encuestados se declara satisfecha, con un 39,77% "Muy satisfecho" y un 36,36% "Totalmente satisfecho". Esto se debe a que los usuarios, en general, no vieron la falta de señalización como un problema, ya que pudieron orientarse a través de otros medios, como preguntar al personal de seguridad pública o privada. A pesar de los resultados mayoritariamente positivos y un Índice de Satisfacción de 4,08, es importante considerar las opiniones de quienes están menos satisfechos o son neutrales para identificar áreas de mejora y asegurar una experiencia óptima para todos los usuarios.

**Tabla 19. La oficina de atención al usuario se encuentra acondicionado para un acceso adecuado de los usuarios con condiciones especiales.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	68	25,76%	0,77
(4) Muy satisfecho	86	32,58%	1,30
(5) Totalmente satisfecho	99	37,50%	1,88
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,03</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El análisis de la información muestra aspectos clave sobre la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad de la oficina para personas con condiciones especiales. Un 70,08% de los usuarios consideran que las oficinas están adecuadamente adaptadas para el acceso de personas con necesidades especiales, lo cual es un aspecto positivo y esencial. Esto refleja un enfoque inclusivo y comprometido con la accesibilidad para todos los usuarios.

**Tabla 20. Se utilizan equipos, formularios e insumos adecuados para la entrega del servicio.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	53	20,08%	0,60
(4) Muy satisfecho	90	34,09%	1,36
(5) Totalmente satisfecho	110	41,67%	2,08
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,13</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El análisis de la información sobre el uso de equipos, formularios e insumos en la entrega del servicio muestra un enfoque en la calidad del servicio. Con un índice de satisfacción total de

4,13, se observa una valoración positiva en general. La mayoría de los usuarios se ubica en las categorías de "Muy satisfecho" y "Totalmente satisfecho", ya que perciben que los equipos, formularios e insumos en la oficina se utilizan de manera eficiente, son fáciles de manejar, siempre están disponibles y son de alta calidad. Esto se atribuye al alto rendimiento de los funcionarios encargados de proporcionar el servicio.

**Tabla 21. La información sobre los requisitos para poder acceder al servicio es clara.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	52	19,70%	0,59
(4) Muy satisfecho	100	37,88%	1,52
(5) Totalmente satisfecho	101	38,26%	1,91
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,10</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El Índice de satisfacción total es de 4,10, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados está satisfecha con la claridad de la información sobre los requisitos para acceder al servicio. Los usuarios suelen consultar esta información cuando utilizan el servicio, y tanto las autoridades de seguridad pública como privada están bien informadas para comunicársela. En casos de dudas o falta de comprensión, el personal de seguridad dirige a los usuarios a las oficinas adecuadas para resolver cualquier inquietud.

**Tabla 22. El tiempo de espera para ser atendido es moderado.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	48	18,18%	0,55
(4) Muy satisfecho	99	37,50%	1,50
(5) Totalmente satisfecho	106	40,15%	2,01
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,14</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

La alta satisfacción de aproximadamente el 77,65% de los encuestados (205 de 264) respecto al tiempo de espera para recibir atención en la recepción de denuncias es un indicador positivo y significativo. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios considera el tiempo de espera adecuado, lo que mejora notablemente la calidad del servicio. Una gestión eficiente del tiempo de

espera refleja una buena planificación y organización, lo que tiene un impacto positivo en la percepción y reputación de la institución. Además, este nivel de satisfacción muestra que la entidad está proporcionando un servicio eficaz y satisfactorio, beneficiando tanto la experiencia del usuario como la imagen institucional y la relación continua con los usuarios.

**Tabla 23.** *Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio presencial*

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	38	14,39%	0,43
(4) Muy satisfecho	92	34,85%	1,39
(5) Totalmente satisfecho	123	46,59%	2,33
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,24</b>

*Nota.* *Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El acceso al servicio es totalmente abierto para los usuarios que deseen presentar sus denuncias, ya sea con o sin aviso previo, siempre que cumplan con los requisitos solicitados. Los resultados son positivos, con un 81,44% de los encuestados expresando estar "Muy satisfechos" o "Totalmente satisfechos". Sin embargo, el 14,39% de los encuestados se ubicó en la categoría "Neutral", lo que podría deberse a una falta de claridad en las instrucciones, formularios o procedimientos. Esta falta de comprensión podría causar frustración entre los usuarios y afectar su percepción sobre la facilidad de obtener información y acceder al servicio. Aunque la mayoría está satisfecha con el acceso y la facilidad para presentar denuncias, la presencia de un porcentaje considerable de respuestas neutrales sugiere que hay oportunidades para mejorar la comunicación y el entendimiento del proceso de denuncias, con el fin de fortalecer la calidad del servicio.

**Tabla 24.** *Se cumple con los protocolos y procedimientos establecidos para la recepción de denuncias.*

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	40	15,15%	0,45
(4) Muy satisfecho	96	36,36%	1,45
(5) Totalmente satisfecho	117	44,32%	2,22
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,24</b>

*Nota.* *Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El índice de satisfacción total, que es de 4,24, es notablemente alto y refleja la efectividad del servicio en la gestión de denuncias, indicando un cumplimiento sólido y confiable de los protocolos establecidos. Este resultado positivo también destaca la confianza que los usuarios tienen en el personal, atribuyéndolo a su compromiso, eficacia, dedicación y profesionalismo. La estricta adherencia a los procedimientos garantiza respuestas adecuadas a las denuncias y asegura a los usuarios que son escuchados y respaldados, lo que mejora significativamente su satisfacción general con el servicio.

### **6.2.3. Atención proporcionada por el funcionario público**

La calidad de la atención brindada por los funcionarios públicos es crucial para la percepción general de los usuarios sobre los servicios gubernamentales. La interacción entre estos funcionarios y los ciudadanos es un aspecto clave de la administración pública que puede afectar tanto la satisfacción del usuario como la confianza y credibilidad de las instituciones.

**Tabla 25. Los funcionarios poseen una capacidad de respuesta que satisfacen al usuario.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	56	21,21%	0,64
(4) Muy satisfecho	85	32,20%	1,29
(5) Totalmente satisfecho	112	42,42%	2,12
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,13</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El índice de satisfacción total de 4.13 refuerza la idea de que la capacidad de respuesta de los funcionarios es un punto fuerte, ya que cumplen eficientemente con las expectativas de los usuarios en cuanto a respuestas. Esta eficacia se debe a la rapidez, claridad y efectividad en el manejo de las necesidades de los usuarios, lo que mejora su satisfacción general.

No obstante, para mantener y potenciar este nivel de servicio, es crucial seguir con la capacitación continua y la retroalimentación. Estas medidas permitirán a los funcionarios actualizarse con las mejores prácticas y habilidades necesarias para ofrecer respuestas aún más eficientes y satisfactorias. En resumen, aunque la mayoría de los usuarios están contentos con la

capacidad de respuesta, la presencia de algunas respuestas neutrales destaca la necesidad de examinar en detalle para identificar áreas de mejora y seguir elevando la calidad del servicio.

**Tabla 26. Los funcionarios trabajan de acuerdo a la necesidad del usuario.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	69	26,14%	0,78
(4) Muy satisfecho	79	29,92%	1,20
(5) Totalmente satisfecho	105	39,77%	1,99
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,05</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El 69,69% de los usuarios encuestados se mostraron "Muy satisfechos" o "Totalmente satisfechos" con el desempeño de los funcionarios, lo que demuestra su capacidad para atender integralmente diversas necesidades. Esto se debe al uso de estrategias específicas para comunicar de manera clara y relevante la información sobre los delitos, esforzándose por satisfacer las solicitudes individuales de cada usuario.

El Sistema de Atención Integral (SAI) recibe denuncias en persona de 8 a.m. a 5 p.m. Fuera de este horario, las oficinas están cerradas al público, aunque la fiscalía sigue atenta a delitos flagrantes. Para garantizar la cobertura, se realiza un sorteo anual que asigna los turnos de servicio a los funcionarios. De lunes a viernes, una fiscalía permanece activa de 5 p.m. a 8 a.m., y los fines de semana, otra fiscalía cubre desde el sábado hasta el lunes a las 8 a.m. Estos turnos aseguran la protección de la ciudadanía ante cualquier incidente que afecte sus derechos.

**Tabla 27. Existe claridad y pertinencia en la información proporcionada**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	53	20,08%	0,60
(4) Muy satisfecho	96	36,36%	1,45
(5) Totalmente satisfecho	104	39,39%	1,97
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,05</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

Debido a la responsabilidad que tiene la Fiscalía Provincial de Loja en la gestión de delitos de acción penal pública, es crucial que la información entregada a los usuarios sea clara y relevante.

En este sentido, un 75,75% de los usuarios se siente satisfecho o muy satisfecho, lo cual se atribuye a la capacidad de los funcionarios para comunicar la información de manera efectiva y adecuada al contexto legal, fortaleciendo así la relación positiva entre la institución y los ciudadanos. La Fiscalía ha implementado un sistema de comunicación eficiente, lo que hace que la transparencia y claridad sean esenciales para mantener la confianza pública y asegurar la efectividad en la atención de denuncias. Sin embargo, aún se puede explorar más a fondo cómo la calidad de la información proporcionada influye en la satisfacción de los usuarios para identificar posibles áreas de mejora.

**Tabla 28. El trato brindado es digno para el usuario.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	62	23,48%	0,70
(4) Muy satisfecho	85	32,20%	1,29
(5) Totalmente satisfecho	106	40,15%	2,01
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,08</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

El índice de satisfacción total de 4.08, mostrado en la tabla, sugiere que los usuarios se sienten "Muy satisfechos" con el servicio recibido. Esta alta calificación destaca la calidad del servicio y el efecto positivo de las interacciones entre el personal y los usuarios. La satisfacción se atribuye al manejo responsable de los funcionarios, quienes brindan un trato digno, justo y respetuoso. La atención al usuario y la equidad en el servicio fortalecen la confianza en la institución, mientras que la ausencia de discriminación refleja un verdadero compromiso con la imparcialidad.

**Tabla 29. Los funcionarios cuentan con la disposición para escuchar inquietudes y necesidades del usuario.**

<b>Grado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
(1) Nada satisfecho	0	0,00%	0,00
(2) Poco satisfecho	11	4,17%	0,08
(3) Neutral	55	20,83%	0,63
(4) Muy satisfecho	91	34,47%	1,38
(5) Totalmente satisfecho	107	40,53%	2,03
<b>Índice de satisfacción total</b>			<b>4,11</b>

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

Un 40,53% de los usuarios se siente completamente satisfecho, lo que sugiere que varios factores clave contribuyen a esta alta satisfacción. Principalmente, la empatía de los funcionarios crea una conexión positiva con los usuarios. Al escuchar activamente, los funcionarios comprenden mejor las preocupaciones y pueden ofrecer una atención más personalizada y soluciones efectivas. Esta actitud fomenta la confianza en el servicio, ya que los usuarios se sienten valorados y comprendidos.

Por otro lado, un 4,17% de los usuarios se muestra poco satisfecho, principalmente debido a la percepción de falta de voluntad de los funcionarios para ofrecer un buen servicio, una situación persistente desde hace tiempo. Esta percepción negativa y la desconfianza en el sistema de justicia afectan los niveles de satisfacción. Mejorar esta percepción requiere un esfuerzo continuo y a largo plazo, enfocándose en construir confianza para mejorar la relación general con la institución.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al analizar la calidad del servicio de atención integral, tramite de atención de denuncias de presuntos hechos delictivos:

**Tabla 30. Índice de satisfacción de la calidad de los servicios**

<b>Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo</b>	<b>Puntos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4,12	82,32%	Totalmente satisfecho

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

Adicionalmente, se detalla el resultado obtenido de la tabulación de los ítems referentes a la atención brindada por el servidor público en las encuestas presenciales:

**Tabla 31. Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público**

<b>Nivel De Satisfacción De La Atención Brindada Por El Servidor Público</b>	<b>Puntos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4,10	81,95%	Totalmente satisfecho

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

En la siguiente tabla de forma resumida y concreta se detalla el Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de atención integral, tramite de atención de denuncias de presuntos hechos delictivos brindado de manera presencial en la Fiscalía Provincial de Loja:



**Tabla 32. Nivel de satisfacción del usuario externo**

<b>Nivel de satisfacción del usuario externo</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Puntos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>
<b>Satisfacción de la atención brindada por parte de los servidores públicos</b>			
1. Las vías de ingreso a la institución prestan las condiciones de accesibilidad para que los usuarios puedan acercarse con facilidad.	3,99	79,85%	Muy satisfecho
2. La entidad cuenta con señalización en sus diferentes áreas para la localización y acceso adecuado.	4,08	81,67%	Totalmente satisfecho
3. La oficina de atención al usuario se encuentra acondicionado para un acceso adecuado de los usuarios con condiciones especiales.	4,03	80,68%	Totalmente satisfecho
4. Se utilizan equipos, formularios e insumos adecuados para la entrega del servicio.	4,13	82,65%	Totalmente satisfecho
5. Existe la facilidad para obtener información y/o para acceder al servicio presencial.	4,10	82,05%	Totalmente satisfecho
6. Se cumple con los protocolos y procedimientos establecidos para la recepción de denuncias.	4,14	82,73%	Totalmente satisfecho
7. El tiempo de espera para ser atendido es moderado.	4,24	84,77%	Totalmente satisfecho
8. La información sobre los requisitos para poder acceder al servicio es clara.	4,21	84,17%	Totalmente satisfecho
<b>Satisfacción de la calidad del servicio</b>			
9. Los funcionarios poseen una capacidad de respuesta que satisfacen al usuario.	4,13	82,58%	Totalmente satisfecho
10. Los funcionarios trabajan de acuerdo a la necesidad del usuario.	4,05	81,06%	Totalmente satisfecho
11. Existe claridad y pertinencia en la información proporcionada.	4,11	82,20%	Totalmente satisfecho
12. El trato brindado es digno para el usuario.	4,08	81,67%	Totalmente satisfecho
13. Los funcionarios cuentan con la disposición para escuchar inquietudes y necesidades del usuario.	4,11	82,27%	Totalmente satisfecho

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.*

Los resultados muestran que los altos niveles de satisfacción en el servicio de recepción de denuncias, reflejados por los puntajes de 4.10 para "Servidor Público" y 4.12 para "Calidad del Servicio", se deben a varios factores clave. La actitud positiva y la disposición de los servidores públicos son fundamentales, ya que los usuarios se sienten más cómodos con funcionarios que demuestran empatía, profesionalismo y un genuino interés en resolver sus problemas. Además, la calidad del servicio, que incluye la eficiencia en la atención, la claridad en la comunicación y la efectividad en la resolución de problemas, también juega un papel crucial. Cuando el servicio se realiza de manera oportuna, efectiva y transparente, los usuarios tienden a estar más satisfechos. En resumen, tanto la actitud positiva de los servidores públicos como la alta calidad del servicio

son factores determinantes en los elevados niveles de satisfacción observados en el servicio de recepción de denuncias.

### **6.3. Objetivo específico 3**

#### **Elaboración una propuesta de mejora para el trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja.**

Para cumplir con el tercer objetivo de esta investigación, se ha desarrollado un plan de mejora con el fin de contribuir al continuo mejoramiento de la gestión, procesos y procedimientos utilizados en la recepción de denuncias por presuntos hechos delictivos.

Este plan de mejora constituye una propuesta técnica elaborada en el marco de este estudio dirigido específicamente a la Fiscalía Provincial de Loja. En él se integran cuatro estrategias puntuales diseñadas con el propósito de elevar el nivel de percepción del usuario, basadas en los resultados obtenidos durante la recopilación de información. Con estos antecedentes, se establece el siguiente plan de mejora como una herramienta fundamental para optimizar el servicio brindado en la recepción de denuncias.

#### ***6.3.1. Plan de mejora***

**PLAN DE MEJORA PARA LA RECEPCIÓN  
DE DENUNCIAS DE PRESUNTOS HECHOS DELICTIVOS  
DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE LOJA**

---

Una buena atención al usuario involucra prestar servicios de calidad

Autora:

María Belén Jiménez Quezada

Loja – Ecuador

2024

## **1. Introducción**

En la actualidad, nos enfrentamos a un entorno marcado por cambios tecnológicos, científicos y sociales, así como por la modernización de los estados y el fortalecimiento de los poderes, junto con el crecimiento demográfico, lo que supone un desafío para las instituciones en términos de contar con un talento humano capacitado y motivado. Este talento humano es crucial para que las entidades puedan ser eficaces en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios al ser atendidos y recibir servicios de la institución.

La Fiscalía Provincial de Loja juega un papel vital en el sistema de justicia ecuatoriano, siendo responsable de recibir, investigar y procesar denuncias de presuntos hechos delictivos. La calidad y eficiencia de su servicio de recepción de denuncias son fundamentales para garantizar el acceso a la justicia y la confianza de los ciudadanos en el sistema legal.

Sin embargo, durante nuestra investigación sobre la percepción del usuario en el Cantón Loja, específicamente en el trámite de "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos", hemos identificado áreas críticas de mejora.

Dentro de este contexto, y con el objetivo de abordar estas preocupaciones y mejorar la calidad de nuestro servicio, se ha desarrollado este Plan de Mejora. Este plan se estructura en torno a cuatro objetivos específicos, 4 estrategias y dieciséis actividades:

## **2. Justificación**

Proporcionar un servicio de calidad implica ofrecer una atención centrada en las necesidades individuales de cada usuario, garantizando un trato ético por parte de los funcionarios, ya que esta atención tiene un impacto significativo en la percepción global de la calidad del servicio recibido. Es fundamental que la calidad de la atención en el servicio público promueva una cultura de mejora continua dentro de la institución, con el fin de satisfacer de manera adecuada y oportuna las necesidades expresadas por los usuarios.

En la Fiscalía Provincial de Loja se han identificado áreas de mejora, lo que subraya la necesidad de implementar un plan de mejora en la calidad del servicio. Este plan debe orientar a las autoridades y funcionarios sobre la importancia de una atención de calidad y cómo interactuar de manera más efectiva con los usuarios externos. Al mejorar la calidad del servicio para los usuarios de la Fiscalía Provincial de Loja, se permitirá que los funcionarios cultiven una cultura y disciplina de atención centrada en los usuarios y sus necesidades. Esto, a su vez, contribuirá a que la Fiscalía sea reconocida y distinguida por la calidad del servicio que ofrece, consolidándola como un modelo de administración eficaz.

### **3. Objetivos**

#### **3.1.Objetivo General**

Fortalecer el rendimiento y la eficacia del servicio de atención integral, trámite de recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos en la Fiscalía Provincial de Loja, mediante la implementación de estrategias y actividades específicas que impulsen la gestión de calidad.

#### **3.2.Objetivos específicos**

Reducir los tiempos de espera del usuario en el proceso de recepción de denuncias.

Implementar un sistema eficiente y transparente de entrega de información a través de canales físicos y tecnológicos.

Optimizar la capacitación y habilidades del personal para una atención más efectiva y empática.

Implementar mecanismos de retroalimentación y seguimiento para evaluar continuamente la calidad del servicio y realizar mejoras constantes.

### **4. Estrategias**

Acorde a información recolectada durante el estudio, y en base a las debilidades identificadas en la entrega de este servicio, se determinaron las siguientes estrategias para cada objetivo específico planteado:

Evaluación de los tiempos de espera actuales y análisis de los cuellos de botella en el proceso de recepción de denuncias.

Establecer puntos de información física y tecnológica en las instalaciones de la Fiscalía Provincial de Loja.

Establecer programas regulares de capacitación y desarrollo profesional para el personal de atención al usuario.

Establecer canales de retroalimentación, como encuestas de satisfacción para recopilar opiniones de los usuarios y realizar ajustes según sus necesidades.

## 5. Desarrollo

Tabla 33. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 1.

Estrategia	Objetivo	Actividad	Meta	Nombre y Fórmula del indicador	Recursos	Tiempo de ejecución	Responsable	Presupuesto
Evaluación de los tiempos de espera actuales y análisis de los cuellos de botella en el proceso de recepción de denuncias.	Reducir los tiempos de espera del usuario en el proceso de recepción de denuncias.	Realizar un análisis detallado del proceso actual de recepción de denuncias para identificar cuellos de botella y áreas de mejora.	Analizar en un 90% el proceso actual de recepción de denuncias.	<p>Índice de Eficiencia en Recepción de Denuncias</p> $IERD = \frac{N^{\circ}_{DA}}{N^{\circ}_{TDR}} * 100$ <p>Donde:</p> <p><math>N^{\circ}_{DA}</math> Número de Denuncias Analizadas.</p> <p><math>N^{\circ}_{TDR}</math> Número Total de Denuncias Recibidas.</p>	Personal. Datos y registros del proceso. Herramientas de análisis.	Cuatro semanas.	Unidad de Talento Humano, Unidad de Tecnologías de la información. y Unidad de Planificación.	Financiado de acuerdo con los fondos recibidos por la FGE, presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, conforme a lo estipulado por las leyes oportunas.  Nota: en caso de ser necesario se emplearán recursos económicos asignados adicionalmente, previo a una planificación.
		Elaborar un nuevo proceso de trabajo que reduzca al mínimo los periodos de inactividad y las repeticiones en el proceso.	Diseñar el 100% de un nuevo proceso de trabajo.	<p>Índice de Optimización del Proceso</p> $IOP = \frac{TI_{PA}}{TI_{NP}} * 100$ <p>Donde:</p> <p><math>TI_{PA}</math> Tiempo total de Inactividad y repeticiones en el Proceso Anterior.</p> <p><math>TI_{NP}</math> Tiempo total de Inactividad y repeticiones del Nuevo Proceso.</p>		Tres semanas.		
		Capacitar al personal en el nuevo proceso de trabajo.	Capacitar en un 90% al personal.	<p>Índice de Capacitación en el Nuevo Proceso</p> $ICNP = \frac{NPC}{NTP} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NPC: Número de Personal Capacitado en el nuevo proceso. NTP: Número Total de Personal que requiere capacitación.</p>	Capacitadores. Material didáctico y de apoyo. Espacio físico. Equipos informáticos	Dos semanas.	Unidad de Talento Humano.	
		Implementar un sistema de gestión de citas previas para organizar la llegada de los usuarios de manera más eficiente.	Implementar al 100% un sistema de gestión de citas.	<p>Eficiencia en Gestión de Citas</p> $EGCP = \frac{NCA}{NCP} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NCA: Número de Citas previas Atendidas. NCP: Número total de Citas previas Programadas.</p>	Equipos informáticos. Espacio físico para ubicar los equipos y pantallas informativas.	Dos meses.	Unidad de Tecnologías de la información.	

Nota. Elaboración propia, información tomada de las herramientas de investigación aplicadas.

**Tabla 34. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 2.**

Estrategia	Objetivo	Actividad	Meta	Nombre y Fórmula del indicador	Recursos	Tiempo de ejecución	Responsable	Presupuesto
Establecer puntos de información física y tecnológica en las instalaciones de la Fiscalía Provincial de Loja.	Implementar un sistema eficiente y transparente de entrega de información a través de canales físicos y tecnológicos.	Identificar áreas estratégicas dentro de las instalaciones de la Fiscalía para ubicar puntos de información física y terminales de autoservicio.	Identificar al 100% las áreas estratégicas.	Índice de Identificación de Áreas Estratégicas $IIAE = \frac{NAE}{NAI} * 100$ Donde: NAE: Número de Áreas Estratégicas identificadas. NAI: Número total de Áreas Inspeccionadas.	Personal de logística. Planos de la Fiscalía. Expertos en diseño de espacios. Material de señalización.	Una semana.	Unidad de Talento Humano, Unidad de Tecnologías de la información. y Unidad de Planificación.	
		Instalar pantallas interactivas o terminales de autoservicio que proporcionen información relevante sobre los procesos de denuncia y seguimiento de casos.	Instalar un 90% de pantallas interactivas o terminales de autoservicio.	Índice de Implementación de Equipos $IIE = \frac{NEF}{NTEI} * 100$ Donde: NEF: Número de Equipos Funcionando. NTEI: Número Total de Equipos Instalados.	Pantallas o terminales. Software de gestión de contenido para las pantallas. Personal técnico. Material informativo.	Una semana.	Unidad de Tecnologías de la información.	Financiado de acuerdo con los fondos recibidos por la FGE, presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, conforme a lo estipulado por las leyes oportunas.
		Capacitar al personal encargado de los puntos de información para brindar asistencia y orientación a los usuarios que utilicen los canales tecnológicos.	Capacitar un 100% al personal encargado.	Índice de Capacitación del Personal en Asistencia Tecnológica $ICPAT = \frac{NPC}{NtPC} * 100$ Donde: NPC: Número de Personal Capacitado en asistencia tecnológica. NtPC: Número total de Personal que requiere Capacitación.	Personal especializado. Material didáctico y de apoyo. Equipos informáticos. Espacio físico.	Una semana.	Unidad de Talento Humano.	Nota: en caso de ser necesario se emplearán recursos económicos asignados adicionalmente, previo a una planificación.
		Establecer un proceso para monitorear y mantener los equipos tecnológicos en óptimas condiciones de funcionamiento.	Establecer al 100% un proceso para monitorear y mantener los equipos tecnológicos.	Índice de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos $IMET = \frac{NEM}{NEU} * 100$ Donde: NEM: Número de Equipos tecnológicos Monitoreados y Mantenidos. NEU: Número total de Equipos tecnológicos en uso.	Personal técnico especializado en mantenimiento de equipos tecnológicos.	Dos semanas.	Unidad de Tecnologías de la información.	

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las herramientas de investigación aplicadas.*



**Tabla 35. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 3.**

Estrategia	Objetivo	Actividad	Meta	Nombre y Fórmula del indicador	Recursos	Tiempo de ejecución	Responsable	Presupuesto
Establecer programas regulares de capacitación y desarrollo profesional para el personal de atención al usuario.	Optimizar la capacitación y habilidades del personal para una atención más efectiva y empática.	Identificar necesidades de capacitación específicas del personal en atención al usuario.	Identificar un 90% las necesidades de capacitación del personal.	Índice de Identificación de Necesidades de Capacitación $IINC = \frac{NCA}{NCI} * 100$ Donde: NCA: Número de Capacitaciones Atendidas. NCI: Número de Capacitaciones Identificadas.	Encuestas de satisfacción del usuario. Entrevistas con el personal.	Dos semanas.		
		Ejecutar sesiones de capacitación y talleres para mejorar habilidades de comunicación y atención al cliente.	Mejorar un 90% las habilidades de comunicación y atención al cliente.	Índice de Ejecución de Sesiones de Capacitación $IESC = \frac{NSE}{NSP} * 100$ Donde: NSE: Número de Sesiones de capacitación Ejecutadas. NSP: Número total de Sesiones Planificadas.	Capacitadores. Material didáctico. Espacio para realizar las capacitaciones. Equipos audiovisuales.	Una vez al mes.		Financiado de acuerdo con los fondos recibidos por la FGE, presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, conforme a lo estipulado por las leyes oportunas.
		Proporcionar recursos y oportunidades de aprendizaje continuo para el personal.	Brindar un 90% los recursos y oportunidades de aprendizaje continuo.	Índice de Recursos y Oportunidades de Aprendizaje $IROA = \frac{RD}{PP} * 100$ RD: Recursos Disponibles para el aprendizaje continuo. PP: Personal que Participa en el aprendizaje continuo.	Acceso a plataformas de capacitación en línea. Biblioteca virtual. Cursos y seminarios externos. Tutorías y mentorías internas.	Una vez al mes.	Unidad de Talento Humano y Unidad de Planificación.	Nota: en caso de ser necesario se emplearán recursos económicos asignados adicionalmente, previo a una planificación.
		Evaluar regularmente el progreso y el impacto de la capacitación en la mejora del desempeño del personal.	Evaluar al 100% de manera regular el progreso y el impacto de la capacitación.	Índice de Evaluación del Impacto de la Capacitación $IEIC = \frac{EP}{ED} * 100$ EP: Evaluaciones Positivas del desempeño del personal después de la capacitación. ED: Evaluaciones totales del Desempeño del personal después de la capacitación.	Encuestas de satisfacción del personal. Evaluaciones de desempeño. Seguimiento de indicadores clave de rendimiento.	Este será un proceso continuo y permanente, con evaluaciones programadas periódicamente.		

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las herramientas de investigación aplicadas.*

**Tabla 36. Actividades para el cumplimiento de la estrategia 4.**

Estrategia	Objetivo	Actividad	Meta	Nombre y Fórmula del indicador	Recursos	Tiempo de ejecución	Responsable	Presupuesto
Establecer canales de retroalimentación, como encuestas de satisfacción para recopilar opiniones de los usuarios y realizar ajustes según sus necesidades.	Implementar mecanismos de retroalimentación y seguimiento para evaluar continuamente la calidad del servicio y realizar mejoras constantes.	Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción del usuario para recopilar comentarios sobre la calidad del servicio.	Encuestar al 90% de los usuarios sobre la calidad del servicio.	Índice de Satisfacción del Usuario $ISU = \frac{NUS}{NUE} * 100$ Donde: NUS: Número de Usuarios Satisfechos. NUE: Número total de Usuarios Encuestados.	Plataforma para diseñar encuestas. Papel para imprimir encuestas en caso de ser físicas. Personal para distribuir las encuestas.	Dos semanas.	Unidad de Talento Humano, Unidad de Tecnologías de la información. y Unidad de Planificación.	Financiado de acuerdo con los fondos recibidos por la FGE, presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, conforme a lo estipulado por las leyes oportunas.  Nota: en caso de ser necesario se emplearán recursos económicos asignados adicionalmente, previo a una planificación.
		Análisis de los resultados de las encuestas y elaboración de informes con las principales áreas de mejora identificadas.	Analizar el 100% los resultados de las encuestas de satisfacción.	Índice de Análisis y Elaboración de Informes $IAEI = \frac{NIE}{NTE} * 100$ Donde: NIE: Número de Informes Elaborados con resultados de encuestas. NTE: Número Total de Encuestas realizadas.	Personal para analizar los datos recopilados. Software de análisis de datos. Material para la elaboración de informes.	Una semana.		
		Realización de reuniones periódicas con el personal para discutir los resultados de las encuestas y planificar acciones de mejora.	Facilitar el 90% de la comunicación y colaboración interna.	Índice de Reuniones Periódicas con el Personal $IRPP = \frac{NRR}{NRP} * 100$ Donde: NRR: Número de Reuniones Realizadas. NRP: Número total de Reuniones Programadas.	Espacio para llevar a cabo las reuniones.	Se realizarán reuniones periódicas, con una frecuencia de una vez al mes.		
		Implementación de cambios y ajustes en base a los comentarios recibidos, con el objetivo de elevar la calidad del servicio ofrecido.	Implementar el 100% de las acciones correctivas y mejoras en el servicio.	Índice de Implementación de Cambios $IIC = \frac{NCI}{NPD} * 100$ Donde: NCI: Número de Cambios y ajustes Implementados. NPD: Número de Planes de mejora Desarrollados.	Personal para ejecutar los cambios. Material para comunicar los cambios al personal y a los usuarios.	El tiempo de implementación dependerá de la complejidad de los cambios y ajustes requeridos.		

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las herramientas de investigación aplicadas.*

## 6. Cronograma

Tabla 37. Cronograma de actividades para el cumplimiento de las estrategias

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
<b>Estrategia 1</b>																				
Realizar un análisis detallado del proceso actual de recepción de denuncias para identificar cuellos de botella y áreas de mejora.	x	x	x	x																
Elaborar un nuevo proceso de trabajo que reduzca al mínimo los períodos de inactividad y las repeticiones en el proceso.					x	x	x													
Capacitar al personal en el nuevo proceso de trabajo.								x	x											
Implementar un sistema de gestión de citas previas para organizar la llegada de los usuarios de manera más eficiente.											x	x	x	x	x	x	x			
<b>Estrategia 2</b>																				
Identificar áreas estratégicas dentro de las instalaciones de la Fiscalía para ubicar puntos de información física y terminales de autoservicio.	x																			
Instalar pantallas interactivas o terminales de autoservicio que proporcionen información relevante sobre los		x																		

procesos de denuncia y seguimiento de casos.																				
Capacitar al personal encargado de los puntos de información para brindar asistencia y orientación a los usuarios que utilicen los canales tecnológicos.			x																	
Establecer un proceso para monitorear y mantener los equipos tecnológicos en óptimas condiciones de funcionamiento.				x	x															
<b>Estrategia 3</b>																				
Identificar necesidades de capacitación específicas del personal en atención al usuario.	x	x																		
Ejecutar sesiones de capacitación y talleres para mejorar habilidades de comunicación y atención al cliente.				x				x				x					x			
Proporcionar recursos y oportunidades de aprendizaje continuo para el personal.				x				x				x					x			
Evaluar regularmente el progreso y el impacto de la capacitación en la mejora del desempeño del personal.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
<b>Estrategia 4</b>																				
Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción del usuario para recopilar	x	x																		

comentarios sobre la calidad del servicio.																				
Análisis de los resultados de las encuestas y elaboración de informes con las principales áreas de mejora identificadas.			x																	
Realización de reuniones periódicas con el personal para discutir los resultados de las encuestas y planificar acciones de mejora.				x				x				x				x				
Implementación de cambios y ajustes en base a los comentarios recibidos, con el objetivo de elevar la calidad del servicio ofrecido.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

*Nota. Elaboración propia, información tomada de las tablas para cada estrategia.*

#### **6.4. Objetivo general**

**Establecer la percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”. Elaboración una propuesta de mejora para el trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja.**

Una vez cumplidos los tres objetivos específicos a través de la metodología establecida, se verificó que el objetivo general de la investigación se ha alcanzado plenamente. El análisis detallado del Servicio de Atención Integral (SAI) ha demostrado que los usuarios otorgan calificaciones altas tanto para la calidad del servicio como para la atención de los servidores públicos, evidenciando su satisfacción con el servicio ofrecido. Aunque ambos índices se encuentran en la categoría de “Satisfechos”, se identificó una oportunidad para diseñar e implementar mejoras en el proceso de recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos.

La metodología utilizada, inspirada en las prácticas del Ministerio de Trabajo, ha resaltado la importancia de la actitud positiva de los funcionarios y la eficiencia del servicio, elementos clave en la percepción favorable de los usuarios. No obstante, a pesar de los resultados positivos, la investigación sugiere que la implementación de nuevas estrategias orientadas a fortalecer la accesibilidad, la claridad de la información y la rapidez en la atención podría elevar aún más los niveles de satisfacción y asegurar una experiencia más integral y equitativa para todos los usuarios. Esto resalta la necesidad de un enfoque continuo en la mejora del servicio, garantizando que las respuestas a las necesidades de los usuarios sean cada vez más efectivas y personalizadas.

### **7. Discusión de los resultados**

Tras la recopilación y análisis de información relevante, se identificó una conexión con el Criterio 5 de Procesos y Servicios del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) y la Gestión Pública por Resultados en el Contexto Ecuatoriano. La relevancia de estos factores reside en su capacidad para evidenciar el impacto que la calidad de los servicios públicos en la experiencia de los ciudadanos, y cómo estos criterios guían y mejoran la prestación de servicios en el sector gubernamental. Por este motivo, cumplimiento con los objetivos específicos planteados y las teorías previamente expuestas, se continúa con la siguiente discusión:

**OE1: Diagnóstico de la situación actual del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023**

Para el autor Aguilar (2009) El diagnóstico situacional involucra una evaluación exhaustiva y metódica de diversos aspectos como el entorno, la estructura interna, los recursos, los procesos y las relaciones de una institución con el objetivo de comprender su situación presente, es así, como se puede evidenciar en el resultado, en donde, con la aplicación del diagnóstico se pudo determinar todas aquellas falencias que existen dentro del área de estudio y que deben ser tomadas en consideración para su mejora continua; así mismo el autor Chiavenato (2000) indica que es fundamental en todo proceso de planificación estratégica tomar en cuenta la realización de un diagnóstico. Por lo tanto, durante el diagnóstico, se recopiló información clave acerca de las variables como instalaciones, limpieza, condiciones de los equipos, materiales utilizados por los funcionarios públicos, así como los espacios utilizados por cada área. Esta información fue crucial para determinar si la entidad cumplía con los requisitos establecidos en la estructura de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por procesos (2016). Esta norma establece que, para ofrecer un servicio de calidad, la entidad debe cumplir con una estructura que consta de tres momentos: Preparación para la prestación del servicio, Prestación del servicio al usuario y Seguimiento y evaluación en la atención al usuario.

Así mismo, para Aguilar (2009), el diagnóstico es esencial para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que podrían influir en el rendimiento y eficacia de la organización. Por ende, la información recopilada durante este estudio sirve como base esencial para un análisis interno mediante la aplicación de la matriz AMOFHIT, de esta manera, comprender claramente la situación actual de la Fiscalía Provincial de Loja. A partir de este análisis, se puede observar de manera general que la institución cuenta con un sólido respaldo gracias a la implementación rigurosa de un sistema de gestión de calidad. La importancia de un sistema de gestión de calidad (SGC) está respaldada por expertos en el campo de la gestión y calidad, como Deming, quien sostiene que este sistema permite la Mejora Continua al proporcionar un marco estructurado para la identificación y corrección constante de procesos. Además, el diagnóstico y la matriz AMOFHIT, permitieron la elaboración de estrategias establecidas en una matriz TOWS para contrarrestar las falencias detectadas y mejorar el desempeño del mismo.

## **OE2: Nivel de percepción de los usuarios del cantón Loja que hacen uso del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023**

El segundo objetivo de este estudio fue determinar el nivel de percepción de los usuarios del cantón Loja que utilizan el servicio de Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos. Este objetivo se enmarca dentro de la búsqueda constante de la satisfacción del usuario y la mejora continua de la calidad en el ámbito de los servicios públicos, lo que se fundamenta con lo que indica Sureshchandar (2002) la satisfacción del usuario está basada en todos los encuentros que tiene el usuario con la institución y puede ocurrir en múltiples niveles: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y con la organización como un todo.

A su vez, Deming (1993) enfatizó la importancia de la calidad en todos los aspectos de una organización y abogó por la aplicación de métodos estadísticos y la participación de todos los miembros en el proceso de mejora continua. Por ende, este enfoque se refleja en la Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Público, aprobada por el Ministerio de Trabajo en 2020. Esta normativa al ser obligatoria para las entidades del servicio público nacional refleja el compromiso del gobierno con la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Al integrar principios de calidad y aplicar procesos de mejora continua, la Fiscalía Provincial de Loja puede superar constantemente las expectativas del usuario y consolidarse como referente de excelencia en la prestación de servicios públicos de alta calidad.

Esta norma, a su vez, resalta la importancia de medir y evaluar la satisfacción de la calidad del servicio tanto en la atención brindada por el servidor público como en la calidad de los servicios, centrándose en las características relevantes que describen al producto y/o servicio según las expectativas del usuario. Esto se logra mediante la evaluación de las siguientes dimensiones tangibles, que incluyen la infraestructura, la señalización y el equipamiento, así como de las dimensiones intangibles, que abarcan la seguridad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. En lo que respecta al estudio, se evidenció que el área de recepción de denuncias cuenta con un nivel de satisfacción considerable en cuanto a la dimensión tangible, cumpliendo así con la infraestructura, señalética y el equipamiento esperados por los usuarios. Esta observación resalta



la importancia de los elementos tangibles en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios, en línea con el enfoque de Deming, sus ideas expresadas en el año 1950, defendía la postura de que todos los aspectos del sistema deben estar interrelacionados. Aunque Deming no abordaba específicamente los elementos tangibles, su enfoque de mejora continua y su énfasis en la gestión basada en datos implicaban que los elementos tangibles eran componentes esenciales para la satisfacción del cliente.

Por otro lado, se pudo observar que el comportamiento del personal del servicio de atención integral, transmite confianza a los usuarios; las personas son tratadas con atención y respeto, otorgándoles una atención individualizada. Esto se puede evidenciar con la teoría de la Gestión de la Experiencia del Cliente (Customer Experience Management - CEM) (1990), la cual respalda la idea de que los elementos intangibles, como las emociones, las percepciones y las interacciones con el personal de servicio, tienen un impacto significativo en la experiencia del usuario y, en última instancia, en su satisfacción. Es decir, subraya la importancia de gestionar estos elementos para crear experiencias positivas y satisfactorias para los clientes.

Complementando todo lo dicho anteriormente, Deming también establece el modelo de mejora continua, el cual indica que es necesario medir para poder mejorar. En línea con esta perspectiva, en la presente investigación a través de las encuestas aplicadas se identificaron aquellos puntos débiles que representan falencias, lo cual es fundamental para proponer un plan de mejora que pueda subsanar estas deficiencias. Y tal como indica Deming, es esencial abordar y corregir estos puntos para establecer una mejora en la atención al usuario.

### **OE3: Elaborar una propuesta de mejora para el trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja.**

Luego de cumplir con dos objetivos específicos, el tercero se enfoca en una propuesta de plan de mejora para el trámite de "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos" que se adapta a las necesidades de la Fiscalía Provincial de Loja.

En este contexto, es crucial resaltar que expertos en gestión y calidad como W. Edwards Deming y Joseph Juran (1980 y 1990) han sido figuras influyentes que han respaldado y promovido la teoría de la mejora continua en los procesos organizacionales a lo largo de los años. Su enfoque se centra en la implementación de un plan de mejora, que se define como un conjunto

estructurado de acciones y estrategias destinadas a elevar el rendimiento y la eficacia de los procesos, productos o servicios de una organización. Esto se evidencia mediante el diagnóstico realizado en la Fiscalía Provincial de Loja y en el respectivo servicio de atención integral, donde se logró identificar áreas de oportunidad, lo que permitió la creación del plan de mejora, el cual se centra en el objetivo de aumentar la eficiencia y fortalecer el cumplimiento de competencias y funciones. Este enfoque no solo está orientado a mejorar la calidad y la eficacia, sino que también se alinea con los objetivos estratégicos de la institución, promoviendo una gestión pública más renovada y efectiva. Al identificar claramente las necesidades de la Fiscalía, se pudo establecer una herramienta adecuada que derivó en la implementación de cambios para mejorar el proceso de recepción de denuncias llevado a cabo por la Fiscalía. Esto se relaciona con lo mencionado por el autor Barrientos (2016), quien señala que mediante el diagnóstico se puede identificar una carencia o problema y buscar una solución viable y factible.

Además, la aplicación del ciclo de mejora continua se integra perfectamente con la visión de una nueva gestión pública (CEPAL,2022), que busca una administración más eficiente y efectiva para cumplir con los objetivos propuestos. Este enfoque también fomenta la participación ciudadana, lo que implica una mayor transparencia en las actividades realizadas por la administración y contribuye a ofrecer servicios de mayor calidad, colocando al ciudadano en el centro de las acciones gubernamentales. En conjunto, estas iniciativas no solo buscan mejorar la eficiencia interna, sino también fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos en la gestión pública.

**Objetivo General: Establecer la percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”.**

Una vez culminados los objetivos específicos, se obtuvo como resultado general la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido, destacando así que la evaluación de la percepción del usuario en este contexto es fundamental para comprender, mejorar y fortalecer los servicios públicos relacionados con la atención de denuncias, promoviendo una mayor eficiencia y satisfacción ciudadana del cantón Loja. Por consiguiente, con el fin de integrar la teoría con la práctica, se han establecido las siguientes teorías:

Según Deming (1989), la calidad no es estática, sino un proceso de aprendizaje constante que requiere el liderazgo activo de la gerencia a lo largo del tiempo. En este sentido, la aplicación del Ciclo de Mejora Continua PDCA, que comprende las etapas de planificación (plan), ejecución (do), verificación (check) y acción (act), en la Fiscalía, ofrece un enfoque de gestión sencillo y cíclico. Además, proporciona un marco efectivo para implementar cambios en los procesos, abordar problemas y promover la mejora continua a lo largo de la prestación del servicio.

En sintonía con la perspectiva de Juran (1990), la calidad se centra en un enfoque gerencial estructurado que consta de tres etapas, conocidas como la Trilogía de Calidad: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Estas etapas, no solo guían el proceso de mejora, sino que también desempeñan un papel crucial al comunicar a la alta gerencia su responsabilidad fundamental en la gestión de la calidad organizacional. Al seguir este enfoque, la Fiscalía puede fortalecer sus prácticas de calidad y asegurarse de que la mejora sea una parte integral de su cultura organizativa.

A través de la investigación aplicada a la institución, y en particular al servicio de Recepción de denuncias, se obtuvo información sobre la calidad del servicio. Como resultado, se evidenció que la población objetivo calificó con un promedio de 4,12 puntos sobre la calidad del servicio y con 4,10 puntos la atención brindada por parte del servidor público, en una escala Likert de 5 puntos. Esto indica que los usuarios generalmente están satisfechos con el servicio proporcionado por la Fiscalía Provincial de Loja. Estos resultados confirman lo que afirman Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), quienes señalan que la percepción del usuario es un factor clave en la evaluación global de la calidad del servicio.

Por lo tanto, es crucial optimizar la administración, ya que la nueva gestión pública se enfoca en establecer una gestión adecuada que cumpla eficaz y eficientemente con los objetivos establecidos. Además, debe garantizar la transparencia en las actividades relacionadas con la prestación de servicios de calidad, lo que permitirá atender de manera óptima las necesidades de los usuarios.

## 8. Conclusiones

Luego de haber realizado la presente investigación, titulada "Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite 'Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos', en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023", se llegaron a varias conclusiones importantes que contribuyen al entendimiento y mejora de la calidad del servicio público brindado por la institución en investigación.

- Mediante el diagnóstico, se observó que, a pesar de que la Fiscalía Provincial de Loja sigue protocolos de atención de calidad y cumple con normas constitucionales, aún se identificaron áreas de mejora tanto en las dimensiones tangibles como intangibles. Por lo tanto, es necesario implementar correcciones significativas para realizar mejoras sustanciales en el servicio proporcionado.
- La recolección y análisis de datos han revelado que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio y la atención del servidor público, lo cual es alentador. Los encuestados destacan la amabilidad, eficiencia y profesionalismo del personal.
- De acuerdo a las respuestas obtenidas, podemos determinar que es imprescindible contar con un plan de mejora que permita a la institución lograr la mejora continua de su servicio, a través de la corrección de aquellas falencias que deben ser superadas.
- El estudio de atención demuestra que la mayoría de los usuarios de la Fiscalía están satisfechos con la calidad del servicio de integral en el trámite de recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos. Sin embargo, se han identificado aspectos a mejorar para garantizar una atención integral, eficiente y empática. Estos hallazgos sirvieron como base para implementar acciones correctivas y mejoras en el servicio, en beneficio de la comunidad y el fortalecimiento de la institución en su rol fundamental en la administración de justicia.

## 9. Recomendaciones

Luego de realizar el trabajo de integración curricular sobre la percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio de Atención Integral en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023, se ofrecen recomendaciones que podrían aplicarse en función de las conclusiones obtenidas:

- La entidad necesita realizar de forma periódica un diagnóstico en todas sus áreas para detectar falencias. De esta manera, se podrá establecer un plan de acción definido y detallado para aplicar las correcciones necesarias y lograr mejoras significativas en la calidad del servicio brindado.
- Se recomienda que se motive al personal para que continúe dando un servicio amable y eficiente, de manera que los usuarios sientan la satisfacción con el servicio que entrega el servidor público.
- Se sugiere implementar las estrategias establecidas en el plan de mejora, cada una con actividades, metas, presupuesto, responsables, indicadores de medición y un cronograma detallado, como respuesta a las áreas de oportunidad identificadas.
- La continua elaboración e implementación de planes de mejora no solo garantizará el mantenimiento y la mejora constante de la calidad del servicio proporcionado, sino que también asegurará una respuesta proactiva a las cambiantes necesidades de la comunidad. Además, contribuirá a la consolidación de una entidad comprometida a ofrecer un servicio completo, eficaz y satisfactorio para todos sus usuarios.

## 10. Bibliografía

- Aguilar, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra*. 11, 1–7. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Almeida, M., & Zambrano, Y. (2014). *Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente del MIDUVI de la provincia de Manabí*. 1–57. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/181>
- Bracker, J. (1980). *The Historical Development of the Strategic Management Concept*. (A. o. Review, Ed.)
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. (2008). <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/04/cartaiberoamericanadecalidad7-1.pdf>
- CEPAL. (2022). Valor público y gestión por resultados. *Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social*, 8. [https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor\\_publico\\_y\\_gestion\\_por\\_resultados.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor_publico_y_gestion_por_resultados.pdf)
- Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://n9.cl/jf7cz>
- Cueva, J. (2021). Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A. *Salesiana*, 23–56. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Definición.DE*. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Estatuto Organico Por Procesos de la Fiscalía General del Estado*. (2012). 1–41.
- Fred, D., & Forest, D. (2016). *Gestión estratégica: un enfoque, conceptos y casos de ventaja competitiva*.
- Fiscalía Provincial de Loja. (2021). Informe de Gestión Nro. FGE-CGP-IG-21-0001. *Fiscalía General Del Estado*, 1–28. <https://www.fiscalia.gob.ec/transparencia/2021/Rendicion-de-cuentas/Loja/Informe-Loja.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación 3*.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*, 1–20. [https://doi.org/10.5209/rev\\_dc.in.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_dc.in.2011.v34.36463)
- Hill, C., & Jones, G. (2010). *Teoría de la gestión estratégica: un enfoque integrado*.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The Theory of Buyer Behavior. *Journal of the American Statistical Association*, 65(331), 1406. <https://doi.org/10.2307/2284311>
- León, L. (2019). Satisfacción de los usuarios de servicios postales de la Empresa Pública Correos del Ecuador en la ciudad de Loja , primer trimestre del 2019. *Universidad Nacional de Loja*.
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*. (2010). [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_sistema.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf)
- Ley Orgánica de Servicio Público*. (2010). <https://bit.ly/2YRUynJ>
- Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. (2018). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/LEY-PARA-LA-OPTIMIZACION-Y-EFICIENCIA-DE.pdf>
- Lovatón, P. (2012). *El diagnóstico situacional*. 117.
- Mendoza, J., & Garza, J. (2009). *La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad*.
- Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia*. (2021).
- Morales, V., Hernández, A., & Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas. *Revista de Psicología Del Deporte*, 62, 99–111.
- Morán, M. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Provincial de los Ríos. *Universidad Técnica de Babahoyo*.
- Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público*. (2021). <https://intranet.dpe.gob.ec/download/norma-tecnica-para-la-evaluacion-y-certificacion-de-la-calidad-del-servicio-publico/>

- Paredes, M., & Sarmiento, S. (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. 22, 1–103. [https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/#:~:text=La percepción de la calidad de servicio en servidores de,la valoración de su labor.](https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/#:~:text=La%20percepci%20de%20la%20calidad%20de%20servicio%20en%20servidores%20de%20la%20valoraci%20n%20de%20su%20labor.)
- Parra, G. (2016). *Plan de mejoras institucional (PMI) 2014 - 2016*. (U. P. Salesiana, Ed.) Cuenca, Ecuador. Obtenido de [https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+%28 PMI%29+2014+-+2016+-+Informe+de+cierre/6c6f9396-527f-44e2-8](https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+%28PMI%29+2014+-+2016+-+Informe+de+cierre/6c6f9396-527f-44e2-8)
- Pérez, A. (2016). El diseño de la vivienda de interés social La satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. *Revista de Arquitectura (Bogotá)*, 67–75. <https://doi.org/10.14718/REVARQ.2016.18.1.7>
- Plan Estrategico Institucional, Fiscalía General del Estado*. (2020).
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. In *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 5, Issue 4, pp. 4707–4719). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651)
- Rodríguez, J. (2007). *Guía de elaboración de Diagnósticos*. 1–12. <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu?a-de-diagn?stico.pdf>
- Sureshchandar, G. R. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach.
- Trabajo, M. del. (2020). *Guía Metodológica para la Aplicación de los Mecanismos de Calificación del Servicio Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público*. 1–15.
- Vargas. (1994). *Sobre concepto de*. Obtenido de <http://www.uamantropologia.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf>
- Weihrich, H. (1982). *The TOWS matrix-A tool for situational analysis*.
- White, T. (1978). *Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios*. Obtenido de [https://doi.org/10.5209/rev\\_dcin.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463)



## 11. Anexos

### Anexo 1. Certificado de asignación de docente director



Universidad  
Nacional  
de Loja

ADMINISTRACION PÚBLICA  
FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Presentada el día de hoy, 05 de junio de 2023, a las 17horas 08minutos. Lo certifica, la Secretaria Abogada de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la UNL.

ENA REGINA  
PELAEZ  
SORIA

Firmado digitalmente  
por ENA REGINA  
PELAEZ SORIA  
Fecha: 2023.06.05  
11:56:23 -05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria Mg. Sc  
**SECRETARIA ABOGADA DE LA  
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

Loja, 05 de junio de 2023, a las 17horas 15minutos Atendiendo la petición que antecede, de conformidad a lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UN vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, se designa a la **Ing. DIANA ALEXANDRA LARREATEGUI MORENO Mg. Sc.**, Docente de la Carrera de **ADMINISTRACION PUBLICA** de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, como **DIRECTORA del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **"PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL CANTÓN LOJA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN INTEGRAL, TRÁMITE "RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE PRESUNTOS HECHOS DELICTIVOS", EN LA FISCALÍA PROVINCIAL DE LOJA, AÑO 2023"**, de autoría del Sr/Srta. **MARÍA BELÉN JIMÉNEZ QUEZADA**, Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 antes mencionado. Usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación *"será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación"*. **NOTIFÍQUESE para que surta efecto legal.**



Firmado digitalmente por:  
JIMMY WILFRIDO  
JUMBO  
VALLADOLID

Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid MAE  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA**

Loja, 05 de junio de 2023, a las 10H00, Notifiqué con el decreto que antecede a la **Ing. DIANA ALEXANDRA LARREATEGUI MORENO Mg. Sc.**, para constancia suscriben:



Firmado digitalmente por:  
DIANA ALEXANDRA  
LARREATEGUI MORENO

Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno Mg. Sc.  
**ASESOR/A DEL PROYECTO**

ENA REGINA  
PELAEZ  
SORIA

Firmado digitalmente por ENA  
REGINA PELAEZ SORIA  
Fecha: 2023.06.05 11:56:33 -05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria,  
**SECRETARIA ABOGADA**

Firmado digitalmente  
por PAULINA  
MARIANELA  
ULLAURI  
PALADINES  
Fecha: 2023.06.05  
09:30:29 -05'00'

Elaborado por: Ing. Paulina Ullauri Paladines  
C.C. Sr/Srta **Maria Belén Jiménez Quezada**,  
Expediente De Estudiante

C TLF. 072545114  
Ciudad Universitaria "Guillermo C. Torres" en la parroquia "La Argelia",  
Casilla letra "S", Sector La Argelia - Loja - Ecuador

Anexo 2. Solicitud de autorización



Carrera de  
Administración  
Pública

Loja, 25 de mayo del 2023

Dr.  
**Manuel Ordoñez González**  
FISCAL PROVINCIAL LOJA

Ciudad.-

Yo, María Belén Jiménez Quezada, portador de la cédula de ciudadanía No. 1150539763, estudiante de octavo ciclo de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja; institución en la cual me encuentro realizando mi Trabajo de Integración Curricular, denominado "Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos", en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023", con miras a optar el grado de Licenciada en Administración Pública, me permito solicitar a usted muy respetuosamente lo siguiente:

Autorizar a quien corresponda para la aplicación de los instrumentos de investigación los mismos que consisten en: encuesta a los usuarios, entrevista al personal que presta el servicio y aplicación de la ficha de observación; los datos recabados serán únicamente empleados con fines académicos y serán entregados a la misma institución. Como constancia de esto, mi asesor de investigación, Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc, firma también la presente petición.

Por la favorable atención, me suscribo de usted expresándole mi sincero agradecimiento.

Atentamente:

María Belén Jiménez Quezada  
Firmado digitalmente por María Belén Jiménez Quezada  
Fecha: 2023.05.25 10:13:33 -05'00'



**Estudiante**  
María Belén Jiménez Quezada  
CI: 1150539763  
Correo: [maria.b.jimenez@unl.edu.ec](mailto:maria.b.jimenez@unl.edu.ec)  
Telf: 0967928520

**Asesora**  
Ing. Diana Larreátegui Moreno, Mg. Sc.  
CI: 1104619992  
Correo: [diana.larreategui@unl.edu.ec](mailto:diana.larreategui@unl.edu.ec)  
Telf: 0999429168

### **Anexo 3. Autorización de solicitud**

El mar, 30 may 2023 a las 9:21, Alvaro Remigio Rodas Izquierdo (<[rodasa@fiscalia.gob.ec](mailto:rodasa@fiscalia.gob.ec)>) escribió:

Srta. Maria Belén Jiménez Quezada, Ing. Diana Larreategui Moreno  
Presente

Acuso recibo del Oficio sin numero de 25 de mayo de 2023, dirigido a la Fiscalía Provincial de Loja, requiriendo autorización para la aplicación de instrumentos de investigación para la medición de la percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral en los tramites de recepción de denuncias por presuntos hechos delictivos.

Al respecto en mi calidad de Director de Recursos Provincial de la Fiscalía de Loja, autorizo se realicen las investigaciones académicas sugeridas.

Para asuntos de coordinación contactar al suscrito.

Cordialmente



Alvaro Rodas Izquierdo  
**DIRECTOR DE RECURSOS PROVINCIAL**  
**FISCALIA PROVINCIAL DE LOJA**  
rodasa@fiscalia.gob.ec  
Telf. 072574119 Ext. 111015

*Nota. La autorización fue enviada por correo electrónico al estudiante y docente director.*

Anexo 4. Formato de la ficha de observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**FICHA DE OBSERVACIÓN - PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL**

**I. Información general:**

Fecha de observación: \_\_\_\_\_

Observador/a: \_\_\_\_\_

**II. Variables a observar:**

Qué tan satisfecho estás con la Calidad del Servicio según las siguientes dimensiones.	Cumple	No cumple	En parte
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>			
<b>1. Personal</b>			
Apariencia pulcra de los funcionarios			
Uso adecuado de la credencial institucional de identificación			
Cumplimiento con la jornada laboral establecida			
Utiliza un lenguaje comprensible para todos los usuarios			
<b>2. Infraestructura</b>			
Acceso y comodidad a las instalaciones para los usuarios			
Calidad y estado de las instalaciones físicas (edificio, mobiliario, iluminación, ventilación)			
Limpieza y mantenimiento del área de atención			
Instalaciones de la Batería sanitaria con acceso directo al usuario			
Instalaciones de la Batería sanitaria en óptimas condiciones			
Área específica para la atención de denuncias en casos especiales			
<b>3. Señalética</b>			
Señalización (de dirección y de seguridad) dentro y fuera de la oficina			
Señalética visible y de fácil comprensión			
<b>4. Equipamiento</b>			
La Fiscalía cuenta con un equipamiento de aspecto moderno			
Existe calidad, buen estado y disponibilidad de los equipos necesarios para el funcionamiento del servicio			
Acceso a una red de Internet con la capacidad de abastecer a los diferentes servicios			
En la Fiscalía, el material asociado (anuncios, folletos) es visualmente comprensible			
La Fiscalía Provincial de Loja cuenta con su propio portal web			
<b>ELEMENTOS INTANGIBLES</b>			

<b>5. Seguridad y confiabilidad</b>			
Saludo y trato amable hacia el usuario			
Nivel de escucha activa por parte del personal			
Claridad y precisión en las explicaciones brindadas			
Existe confidencialidad con cada una de las solicitudes			
<b>6. Capacidad de respuesta</b>			
Personal capacitado			
Tiempo de espera para ser atendido/a			
Atención a las necesidades y demandas del usuario de manera rápida y eficiente			
Agilidad en la solución de problemas o situaciones imprevistas			
Claridad y precisión en las explicaciones brindadas			
<b>7. Empatía</b>			
Atención individualizada para los usuarios			
Amabilidad, cortesía y disposición del personal hacia los usuarios			
Explicación de los plazos y etapas posteriores a la presentación de la denuncia			
Se labora en horarios convenientes para todos los usuarios			

**III. Observaciones adicionales:**

---



---

**IV. Conclusiones:**

---



---

**¡Muchas gracias por su colaboración**

*Nota. Elaboración propia, este es un instrumento de recolección de información.*

*Anexo 5. Modelo de entrevista al fiscal*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Buenos días/tardes mi nombre es María Belén Jiménez Quezada, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública, actualmente estoy ejecutando mi Proyecto de Integración Curricular titulado “Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”. Es por ello le solicito se digne contestar las siguientes preguntas, cabe recalcar que la información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL FISCAL DEL SAI**

**Fiscalía Provincial de Loja**

**Fecha de aplicación:** \_\_\_\_\_

**Preguntas:**

1. **¿Cuál es su función principal como Fiscal del SAI?**
2. **¿Qué aspectos del servicio considera que son los puntos fuertes?**
3. **¿Qué ventajas competitivas cree que posee el servicio en comparación con otros?**
4. **¿Qué oportunidades identifica que podrían ser aprovechadas para optimizar el desempeño del servicio?**
5. **¿Existen nuevas tecnologías, herramientas o métodos que podrían aplicarse para aumentar la eficiencia y calidad de los resultados?**
6. **¿Cuáles son los principales obstáculos que ha tenido que enfrentar para lograr resultados esperados?**
7. **¿Cuenta con los recursos necesarios para poder dirigir y ofrecer un servicio de calidad?**
8. **¿Cuáles son las principales amenazas que enfrenta el servicio?**
9. **¿Existen factores internos o externos que representan una amenaza para el desempeño del servicio?**
10. **¿Existe alguna idea o estrategia en particular que le gustaría implementar para mejorar el servicio?**

***¡Muchas gracias por su colaboración!***

*Nota. Elaboración propia, este es un instrumento de recolección de información.*



## Anexo 6. Datos obtenidos de la entrevista al fiscal



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Buenos días/tardes mi nombre es María Belén Jiménez Quezada, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública, actualmente estoy ejecutando mi Proyecto de Integración Curricular titulado **“Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”**. Es por ello le solicito se digne contestar las siguientes preguntas, cabe recalcar que la información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

#### ENTREVISTA DIRIGIDA AL FISCAL DEL SAI

##### Fiscalía Provincial de Loja

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

Preguntas:

**1. ¿Cuál es su función principal como Fiscal del SAI?**

Como función principal función como fiscal del SAI es atender asuntos inherentes al Sistema Atención Integral, de acuerdo a la estructura de la Fiscalía General del Estado existen jurisdicciones en donde la SAI es totalmente independiente, Loja al ser una provincia pequeña la fiscalía atiende tres áreas SAI, Unidad de personas desaparecidas, Unidad de peritaje integral.

**2. ¿Qué aspectos del servicio considera que son los puntos fuertes?**

Como punto fuerte se considera que es poder ser una oficina de primer contacto con el usuario que requiere de atención para poder solucionar sus problemas. La oficina cumple una función muy importante ya que el usuario a la hora de ingresar se encuentra desorientado y encuentra en ella una atención integral para poder tramite o solución inicial a su problema.

**3. ¿Qué ventajas competitivas cree que posee el servicio en comparación con otros?**

La ventaja competitiva en relación a otras unidades podría ser, generalmente las víctimas por delitos vienen de por si en una situación personal bastante deplorable más aún cuando son delitos graves la persona viene prácticamente en estado de shock entonces nosotros tenemos que darle de alguna manera un primer acompañamiento para receptor cuál es su inquietud, cuál es su preocupación y también para poder derivar de ahí dependiendo el tipo de caso, se van derivando a otras unidades. Por ejemplo, si viene alguien víctima de violencia sexual, agresiones físicas entonces dependiendo de la gravedad se deriva el caso al médico de turno cuando son delitos graves, fragantes inmediatamente se derivan los casos a peritaje integral que es medicina forense para que pueda hacer las evaluaciones correspondientes y poder tipificar los delitos, los casos que no son fragantes o no son tan graves entonces se deriva al sistema de peritaje integral pero previo a un agendamiento porque obviamente todo debe ser un proceso organizado que responda a las necesidades apremiantes de los usuarios.

**4. ¿Qué oportunidades identifica que podrían ser aprovechadas para optimizar el desempeño del servicio?**

Las oportunidades que pueden ser aprovechadas precisamente es ese primer contacto que uno tiene con el usuario porque en ese momento cuando uno recibe la información de parte de la víctima, nosotros tratamos de orientarlas de que es lo que deben hacer porque a veces también vienen víctimas de infracciones penales, pero en donde no interviene la fiscalía por ejemplo contravenciones penales o también delitos de acción penal privada, a veces el usuario viene confundido no sabe de los procedimientos entonces lo que primero hacen es venir a la fiscalía para ver si es aquí se tramita o no su caso, la Fiscalía

atiende delito de acción penal publica pero como le repito el Cogido Orgánico Integral Penal establece otro tipo de infracciones penales como son infracciones por contravención o siendo delitos perseguibles mediante acción penal privada entonces pienso que esas son las ventajas de primero poder escuchar y luego orientar.

**5. ¿Existen nuevas tecnologías, herramientas o métodos que podrían aplicarse para aumentar la eficiencia y calidad de los resultados?**

Toda la Fiscalía necesita de tecnología adecuada que nos puedan permitir mejorar siempre en los procesos de investigación.

**6. ¿Cuáles son los principales obstáculos que ha tenido que enfrentar para lograr resultados esperados?**

Carencia de información clara y precisa para proceder a la investigación.

**7. ¿Cuenta con los recursos necesarios para poder dirigir y ofrecer un servicio de calidad?**

Contamos con el recurso humano, en primer lugar, es suficiente como para poder desempeñar la función y dar el servicio al que estamos nosotros destinados en cuanto a recursos económicos, creo que por ahora no podemos decir que nos falte algo así como para no poderlo cumplir, siempre se tiende a tratar de mejorar, de tener mejores ambientes, una mejor tecnología y de cualquier otro servicio que uno pueda utilizar para brindar una mejor respuesta.

**8. ¿Cuáles son las principales amenazas que enfrenta el servicio?**

Actualmente tenemos un alto índice delincencial no tenemos por ejemplo a lo mejor un adecuado sistema de protección para el funcionario, hemos visto a nivel nacional que se ha atentado contra la vida de funcionarios de la fiscalía. Bueno aquí en Loja tampoco ha habido así tan fuerte tan enraizado estos problemas sin embargo ya los tenemos están latentes y a lo mejor esa sería por ejemplo una primera amenaza, a veces también tenemos usuarios demasiado violentos demasiado violentos que no comprenden lo que quieren es en definitiva imponerle y a veces no permite que uno los pueda encaminar los pueda orientar sino que simplemente lo que quieren es que les reciban la denuncias, es decir aquí en esta unidad a veces somos objeto de agresiones verbales.

**9. ¿Existe alguna idea o estrategia en particular que le gustaría implementar para mejorar el servicio?**

Si de hecho ya las venimos adoptando, bueno yo me encuentro no hace mucho tiempo en esta unidad, sin embargo, a la ciudadanía hay que tenerla bastante informada, a los profesionales del derecho sobre lo que se hace y lo que no se debe hacer el momento de presentar una noticia del delito, una denuncia. Así mismo sobre cuáles son los protocolos por ejemplo a veces tenemos que usuarios y profesionales vienen a investigar sobre alguna denuncia, es por ello que he tratado de enviar comunicaciones al colegio de abogados indicando de que la institución cuenta con una página web en donde detalla los servicios que posee la institución, contiene abundante información respecto al tema, los profesionales del derecho y ciudadanía bien podrían desde su escritorio tener la libertad de acceder e informarse al mismo tiempo ayuda a que los funcionarios en las oficinas se encarguen de atender a otras personas que realmente lo necesitan. En cuanto a los clientes internos que son nuestros compañeros tratar de afinar procedimientos ya se pueden llegar a ser muy complejos siempre me gusta tratar de llegar a consensos acuerdos o líneas de pensamiento que nos permitan actuar a la fiscalía de manera uniforme así mismo se tiene planificado realizar un manual de Procedimientos.

**¡Muchas gracias por su colaboración**



*Anexo 7. Modelo de entrevista a los funcionarios*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Buenos días/tardes mi nombre es María Belén Jiménez Quezada, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública, actualmente estoy ejecutando mi Proyecto de Integración Curricular titulado **“Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”**. Es por ello le solicito se digne contestar las siguientes preguntas, cabe recalcar que la información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL SAI**

Fiscalía Provincial de Loja

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

**Preguntas:**

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la carga y jornada laboral que se le ha asignado?
2. ¿Considera que ha recibido capacitación suficiente para desempeñar sus funciones?
3. ¿Siente que cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad?
4. En su opinión, ¿Qué tan bien se comunican y colaboran los diferentes miembros del equipo?
5. ¿Qué tan satisfecho/a está con los protocolos y procedimientos establecidos para la recepción de denuncias?
6. ¿Ha experimentado alguna dificultad al interactuar con los usuarios durante el proceso de recepción de denuncias? ¿En qué aspectos?
7. ¿Cree que existen áreas de mejora en el Servicio de Atención Integral en la Fiscalía Provincial de Loja? ¿Cuáles serían esas áreas y qué sugiere para mejorarlas?
8. ¿Siente que el servicio de Atención Integral está adaptado a las necesidades y expectativas de los usuarios que presentan denuncias?
9. ¿Ha recibido comentarios por parte de los usuarios sobre su experiencia con el servicio de Atención Integral? ¿Cuáles han sido los comentarios más frecuentes?
10. En general, ¿Cómo describiría el nivel de percepción del usuario con respecto al servicio de Atención Integral en la Fiscalía Provincial de Loja? ¿Por qué cree que se percibe de esa manera?

Por favor deje tus comentarios y/o sugerencias que ayuden a mejorar el servicio:

\_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

*Nota. Elaboración propia, este es un instrumento de recolección de información.*

**Anexo 8. Modelo de encuesta a los usuarios**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Buenos días/tardes mi nombre es María Belén Jiménez Quezada, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública, actualmente estoy ejecutando mi Proyecto de Integración Curricular titulado “Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”. Es por ello le solicito se digne contestar la siguiente encuesta, cabe recalcar que la información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESENCIAL**

**Fiscalía Provincial de Loja – Servicio de Atención Integral (SAI)**

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Género: M  F   
 Hora de atención \_\_\_\_\_

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique con una X:

¿Qué tan satisfecho estás con...?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
1. Las vías de ingreso a la institución prestan las condiciones de accesibilidad para que los usuarios puedan acercarse con facilidad.					
2. La entidad cuenta con señalización en sus diferentes áreas para la localización y acceso adecuado.					
3. La oficina de atención al usuario se encuentra acondicionado para un acceso adecuado de los usuarios con condiciones especiales.					
4. Se utilizan equipos, formularios e insumos adecuados para la entrega del servicio.					
5. La información sobre los requisitos para poder acceder al servicio es clara.					
6. El tiempo de espera para ser atendido es moderado.					
7. Existe la facilidad para obtener información y/o para acceder al servicio presencial.					
8. Se cumple con los protocolos y procedimientos establecidos para la recepción de denuncias.					


**RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO**

¿Qué tan satisfecho está con...?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
9. Los funcionarios poseen una capacidad de respuesta que satisfacen al usuario.					
10. Los funcionarios trabajan de acuerdo a la necesidad del usuario.					
11. Existe claridad en la información proporcionada.					
12. El trato brindado es digno para el usuario.					
13. Los funcionarios cuentan con la disposición para escuchar inquietudes y necesidades del usuario.					

Por favor deje tus comentarios y/o sugerencias que ayuden a mejorar el servicio


*Nota. Elaboración propia, este es un instrumento de recolección de información.*

**Anexo 9. Formato de la prueba piloto**

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
<b>Buenos días/tardes mi nombre es María Belén Jiménez Quezada, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública, actualmente estoy ejecutando mi Proyecto de Integración Curricular titulado “Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”. Es por ello le solicito se digne contestar la siguiente pregunta, cabe recalcar que la información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente para fines académicos.</b>	
<b>Servicio Atención Integral</b>	
¿Considera que existe calidad en la Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos del Servicio Atención Integral que brinda la Fiscalía Provincial de Loja?	
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

*Nota. Elaboración propia, este es un instrumento de recolección de información.*

**Anexo 10. Datos obtenidos de la prueba piloto**

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
<b>Buenos días/tardes mi nombre es María Belén Jiménez Quezada, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública, actualmente estoy ejecutando mi Proyecto de Integración Curricular titulado “Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite “Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos”, en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023”. Es por ello le solicito se digne contestar la siguiente pregunta, cabe recalcar que la información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente para fines académicos.</b>	
<b>Servicio Atención Integral</b>	
¿Considera que existe calidad en la Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos del Servicio Atención Integral que brinda la Fiscalía Provincial de Loja?	
<input type="checkbox"/> Sí (78%)	<input type="checkbox"/> No (22%)

**Anexo 11. Cálculo del Alpha de Cronbach**

	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>	<i>P5</i>	<i>P6</i>	<i>P7</i>	<i>P8</i>	<i>P9</i>	<i>P10</i>	<i>P11</i>	<i>P12</i>	<i>P13</i>	
<b>1</b>	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	54
<b>2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>3</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>4</b>	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
<b>5</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	63
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	57
<b>7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
<b>9</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	51
<b>10</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>11</b>	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	58
<b>12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>13</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>14</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	54
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>16</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>19</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
<b>20</b>	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	52
<b>21</b>	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	59
<b>22</b>	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	58
<b>23</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	57
<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
<b>25</b>	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	56
<b>26</b>	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	57
<b>27</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>28</b>	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	50
<b>29</b>	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	57
<b>30</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>32</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
<b>33</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	47
<b>34</b>	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	51
<b>35</b>	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	55
<b>36</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>37</b>	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	53
<b>38</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	51
<b>39</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	56
<b>40</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
<b>41</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39

42	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
44	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	50
45	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	57
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	47
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
49	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
Varianza individual de cada ítem	<b>0,56</b>	<b>0,63</b>	<b>0,56</b>	<b>0,47</b>	<b>0,49</b>	<b>0,52</b>	<b>0,46</b>	<b>0,46</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,51</b>	<b>0,45</b>	<b>0,44</b>	<b>54,85</b>
Sumatoria total de las varianzas individuales														<b>6,41</b>

### Formula de Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

# de ítems/preguntas en el cuestionario	<b>K</b>	13
Sumatoria de la varianza de cada ítem/pregunta	<b>∑Si</b>	6,41
Varianza total del instrumento	<b>St</b>	54,85
Alfa de Cronbach	<b>α</b>	<b>0,96</b>

### Anexo 12. Evidencias del proceso investigativo



Nota. Vista exterior de la Fiscalía Provincial de Loja. Tomado de la visita a la institución.



*Nota. Vista de las oficinas de digitación de la Fiscalía Provincial de Loja. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Vista del área de información de la Fiscalía Provincial de Loja. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Vista del buzón de sugerencias de la Fiscalía Provincial de Loja. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Vista de la distribución de las áreas dentro de la Fiscalía Provincial de Loja. Tomado de la visita a la institución.*





*Nota. Vista del Afiche de información dentro de la Fiscalía Provincial de Loja. Tomado de la visita a la institución.*

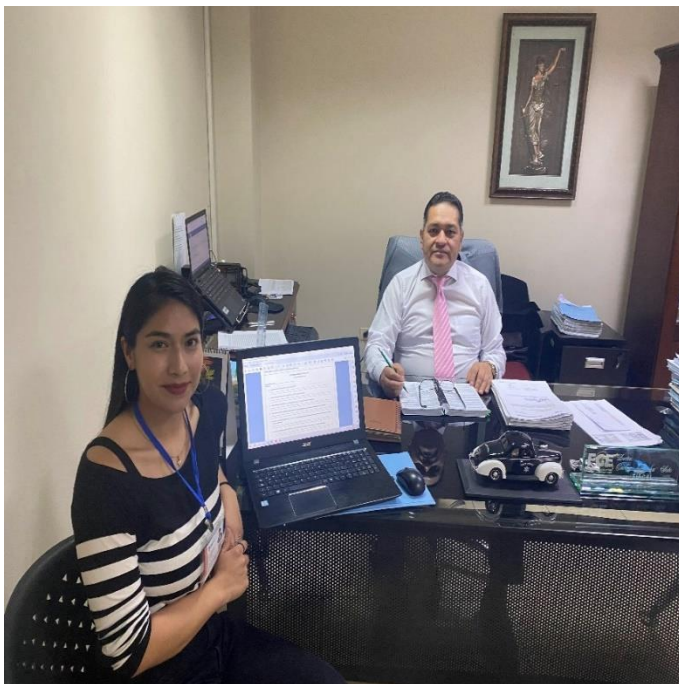


*Nota. Entrevista con el Director de Recursos Humanos. Tomado de la visita a la institución.*

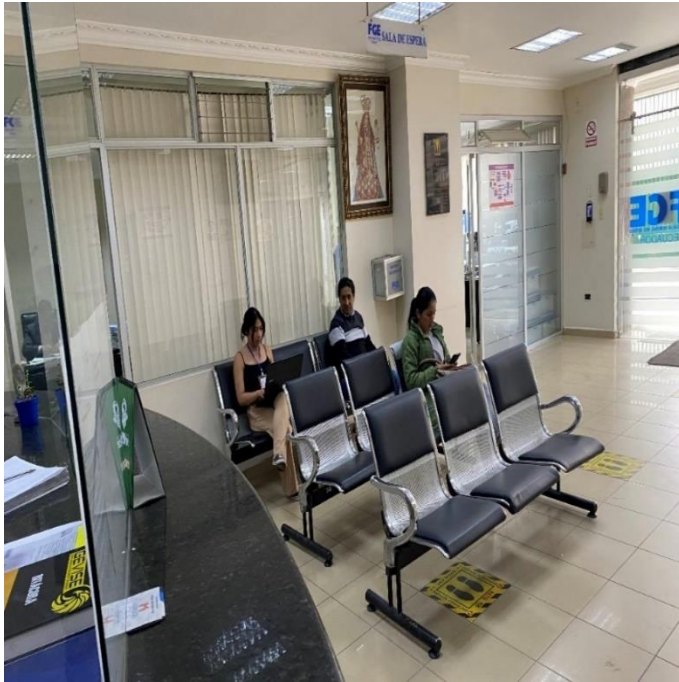




*Nota. Entrevista con el digitalizador 1. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Entrevista con el Fiscal del SAI. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Aplicación de encuestas. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Aplicación de encuestas. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Aplicación de encuestas. Tomado de la visita a la institución.*



*Nota. Organización de encuestas. Tomado de la visita a la institución.*



Anexo 13. Certificado del Abstract



**THE CANADIAN HOUSE CENTER**  
Asociación al Servicio de los hispanos

"Make today so awesome, yesterday gets jealous."

Loja, 13 de agosto 2024

## CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

A quien corresponda,

Yo, José Geovanny Jiménez Balcázar, traductor oficial del The Canadian House Center, instituto privado especializado en la enseñanza del inglés como lengua extranjera y centro de traducción autorizado y acreditado por el Consejo Nacional de la Judicatura del Ecuador bajo la licencia profesional número 12282677, certifico que el resumen de tesis **Percepción del usuario del cantón Loja sobre la calidad del servicio Atención Integral, trámite "Recepción de denuncias de presuntos hechos delictivos", en la Fiscalía Provincial de Loja, Año 2023**, realizada por la Srta. María Belén Jiménez Quezada, portador de la cédula de identidad ecuatoriana 1150539763, estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Administración Pública del Área Jurídica, Social y Administrativa, ha sido traducido de buena fe del español al inglés en la institución antes mencionada, y es una traducción fiel y exacta del documento original según mi leal saber y entender.

El portador puede hacer uso de este certificado y del documento traducido para cualquier fin legal que considere oportuno.



Lic. José Geovanny Jiménez Balcázar  
TRADUCTOR OFICIAL  
THE CANADIAN HOUSE CENTER  
Email: [chcloja@gmail.com](mailto:chcloja@gmail.com)  
Tel: +593 (0)7 258 4334





CHC MATRIZ: Venezuela 19 - 77 e/ José María Peña y Av. Pío Jaramillo Alvarado  
CHC CENTRO: Miguel Riofrío 14 - 35 entre Bolívar y Sucre  
2565257 (Chc Centro) • 2585435 (Chc Matriz)

[www.thecanadianhousecenter.com](http://www.thecanadianhousecenter.com)



CHCLoja