

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA



PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA

COMERCIAL

TEMA:

***La atención a los usuarios en el departamento de fiscalización de la
prefectura de Los Ríos***

EGRESADA:

Talia Liz Agama Garcia

TUTORA:

ING. Nora Huilcapi Masacón

AÑO 2020

INTRODUCCION

La atención a los usuarios es el conjunto de actividades interrelacionadas que brinda un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo; el servicio al usuario es una potente herramienta de marketing. La empresa nació para atender los deseos de la sociedad, para satisfacer sus necesidades a cambio de una prestación económica que compense el riesgo y los esfuerzos de las inversiones de los empresarios.

El presente trabajo de investigación es un tema de gran interés para todos los estudiantes, empresarios y público en general; en la actualidad las instituciones públicas en su gran mayoría, dan más importancia al hecho de administrar de manera eficiente los recursos económicos, humanos y materiales, dejando inadvertida la atención al usuario. Las instituciones cada día se preocupan más en crecer sin dar la respectiva importancia al crecimiento de ella que es gracias al apoyo que brindan los usuarios y que sin ellos no podrían subsistir ni permanecer en el poder.

La situación problemática identificada en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos es que en muchos casos las personas encargadas de la atención al usuario no tienen la formación suficiente y otra situación que sucede a menudo es que la atención al usuario es muy lenta, no se tiene capacidad de decisión, no se dispone de herramientas adecuadas para realizar los trabajos, el asunto es que los usuarios se cansan o se disgustan de esperar demasiado tiempo para poder ser atendidos.

El problema es identificar cómo afecta la atención al usuario en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos. El objetivo general del presente caso de estudio es examinar la atención a los usuarios en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos. Esta investigación está respaldada bajo los preceptos de la línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Para fundamentar y desarrollar adecuadamente la investigación, se utilizaron los

parámetros de la investigación o metodología cuantitativa por que busca cuantificar los datos y en general aplicar alguna forma de análisis estadístico, señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

Se estableció una investigación explicativa porque permite a la empresa determinar las causas y consecuencias que inciden en un problema. Además, busca las causas del porqué de la situación y como ha llegado en el estado que se encuentra el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos. Se escogió este método porque tiene como finalidad observar ligeramente y cautelosa las irregularidades que se presentan en la empresa. Y así poder llegar a una conclusión precisa y efectiva para que la empresa pueda lograr su meta establecida.

Se empleó la investigación bibliográfica para recaudar información necesaria y eficaz para la empresa de una manera ágil, como también obtener información de un caso ya existente. Sirve como un método de búsqueda amplia y diversas informaciones sobre una incidencia determinada. Se realizó una investigación de campo para recaudar información espontanea de la realidad que incurre como problema en la atención a los usuarios en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos. Lo cual se realizó como instrumentos de investigación encuestas y entrevistas asignadas a los empleados y a el jefe del departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

DESARROLLO

La estructura política de Los Ríos está conformada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial denominado comúnmente como Prefectura, la cual es una persona jurídica de derecho público que goza de autonomía política, administrativa y financiera, y ejerce las funciones ejecutivas, legislativas y de fiscalización dentro de la circunscripción territorial de la provincia. La sede de este gobierno provincial está en la ciudad Babahoyo, en calidad de capital provincial. El gobierno provincial está conformado por un prefecto, un vice prefecto y los consejeros provinciales.

El Prefecto es la máxima autoridad y representante legal de la función ejecutiva dentro de la provincia y es elegido en binomio junto al vice prefecto por votación popular en las urnas. El consejo provincial es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno provincial, y está integrado por el prefecto quien lo preside con voto dirimente, el vice prefecto, los alcaldes de los 13 cantones riosenses, y representantes de los gobiernos de las parroquias rurales. En la actualidad el cargo de prefecto lo ejerce el Sr. Johnny Terán Salcedo un político ecuatoriano.

Las funciones principales de la prefectura de los ríos son: planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas, ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas, la gestión ambiental provincial, planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego, fomentar la actividad agropecuaria, fomentar las actividades productivas provinciales, Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Dentro de la Prefectura de Los Ríos existe la Dirección de Infraestructura y gestión de riesgos la cual se apoya de una unidad llamada coordinación de fiscalización y administración de obras de infraestructura donde se realiza el control y seguimiento de las obras contratadas en los 13 cantones de la provincia. Para poder atender a la comunidad de una manera más eficiente se ha dividido el trabajo de manera que en la ciudad de Babahoyo denominada zona sur se atienden los requerimientos de 7 cantones: Baba, Montalvo, Vinces, Puebloviejo, Urdaneta, Palenque y Babahoyo, y en las instalaciones del GAD Provincial en la ciudad de Quevedo denominada zona norte se atienden a los 6 cantones restantes: Valencia, Buena fe, Quinsaloma, Ventanas, Mocache y Quevedo.

La misión y visión general del Gobierno Provincial de Los Ríos en los próximos cuatro años, se constituirá en un ejemplo de desarrollo de la región y contará con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la demanda ciudadana, y con capacidad de asumir los nuevos roles establecidos en la Constitución, asegurando el desarrollo y la calidad de vida de la población. Su objetivo general es formular y ejecutar planes, programas y proyectos, que garanticen el desarrollo social, económico y productivo de la Provincia y el País.

La misión institucional es mejorar la calidad y el nivel de vida de la población riosense, mediante la implementación de programas y proyectos con participación directa y efectiva de los actores sociales, en un marco de planificación, transparencia, respeto al medio ambiente, preservando su identidad cultural y con un capital humano altamente competitivo. En esta unidad laboran 47 personas: 5 asistentes administrativos, 15 fiscalizadores de obra, 13 administradores de contratos, 10 inspectores de obra, 3 topógrafos y 1 técnico encargado del control de materiales.

El asistente administrativo es aquella persona cuyas tareas principales están relacionadas con el trabajo de oficina. Pero para saber con más exactitud cuáles son las funciones de un administrativo, qué tareas, y roles tienen que desempeñar los asistentes administrativos a continuación se describen sus funciones:

- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas de moradores y contratistas.
- Archivar documentos.

- Realizar cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.

Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.

El fiscalizador es el profesional (generalmente un arquitecto o ingeniero civil) contratado por el usuario; se encarga de controlar que los trabajos se cumplan según lo establecido en los planos, especificaciones técnicas y contrato. Si la obra no se rige a lo establecido en el contrato, el fiscalizador tiene la facultad de paralizar los trabajos e imponer multas al contratista por incumplimiento.

Sus funciones son:

- Supervisar que se cumplan los trabajos según especificado en el contrato.
- Exigir el uso del EPP y condiciones mínimas de seguridad para los trabajadores.
- Exigir mano de obra calificada para la ejecución de los trabajos.
- Realizar informes periódicos para el usuario.
- Revisar y aprobar el pago de planillas de avance de obra del contratista.
- Paralizar la obra si el contratista está incumpliendo.
- Multar al contratista por retrasos con respecto al cronograma e incumplimientos.
- Realizar los reajustes de precios establecidos por ley

El administrador del contrato custodiará porque la obra se ejecute de acuerdo con lo planeado y programado, pero sin tomar parte directamente en la ejecución rutinaria de las tareas que aseguren su cumplimiento, antes bien, debe lograrlo mediante la delegación y supervisión de esas tareas, la comunicación constante con el personal encargado de llevarlas a

cabo, la aplicación de su autoridad para solventar o resolver cualquier problema que no puedan manejar los niveles inferiores y motivar al personal con el fin de que brinde lo mejor de sí para lograr el éxito del proyecto.

Es función del administrador del contrato instituir un sistema que evalúe el logro de los objetivos, mediante el cual pueda obtenerse información sobre su estado. Esto con el fin de tomar oportunamente acciones correctivas o para informar a las autoridades de la entidad sobre el desarrollo del proyecto.

Corresponde al administrador del contrato instaurar la estructura organizacional necesaria para que el proyecto se ejecute en forma óptima, dependiendo de la magnitud del proyecto, se organizará una estructura de varios niveles, con un Jefe de Fiscalización y fiscalizadores en un área específica: calidad, avance físico y avance financiero de la obra, cada uno de los cuales tendría su propio personal de apoyo y la formación necesaria para atenderla o, si la complejidad de la obra más bien requiere de profesionales con formación en áreas distintas, como: estructuras, arquitectura, suelos, electricidad, mecánica, etc., que se encarguen de controlar tanto la calidad como el avance físico y financiero de las obras y rindan cuentas al Jefe de Fiscalización del proyecto.

Los inspectores de obras son quienes se encargan de inspeccionar la ejecución de obras, comprobando el cumplimiento de las normas, métodos y técnicas de construcción, a fin de garantizar la óptima ejecución de los proyectos.

Funciones, actividades y/o tareas

- Realiza levantamiento técnico de las áreas que se van a modificar.
- Realiza proyectos de las modificaciones, que comprenden: plantas, cortes, fachadas e instalaciones.
- Elabora formatos de control.
- Realiza mediciones y cómputos métricos.
- Elabora cuadros demostrativos de avance y cierre de obras.
- Chequea las obras y hace las valuaciones finales de las mismas.
- Elabora hoja de diario de obras inspeccionadas referidas a detección de fallas, novedades y avance de obras.

- Elabora informe sobre el avance de la obra.

Los topógrafos se encargan de realizar trabajos de topografía efectuando levantamientos topográficos, replanteos de obras, nivelación de terrenos, mediciones de construcciones, a fin de facilitar información indispensable a los arquitectos para la realización de sus obras.

Funciones, actividades y/o tareas

- Realiza levantamientos topográficos, replanteos de obras y de proyectos de ingeniería.
- Efectúa cálculos y representaciones gráficas de las mediciones topográficas.
- Localiza puntos de operaciones apropiados para efectuar levantamientos topográficos.
- Efectúa nivelaciones de terrenos y mediciones topográficas.
- Elabora dibujos de los levantamientos topográficos.
- Asiste técnicamente a estudiantes, profesores y público en general, en el área de su competencia.
- Vela por el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de topografía.
- Realiza borradores para la elaboración de planos topográficos.
- Prepara prácticas de topografía y vialidad rural.
- Asiste técnicamente, en el área de su competencia a los inspectores de obras.

El técnico control de materiales lleva a cabo las pruebas de rutina para examinar características del material, por ejemplo, su fuerza, el peso, la flexibilidad, la fiabilidad y el impacto en el medio ambiente. Los técnicos también pueden ayudar a calcular el coste de producción de un material. Una prueba de rutina podría incluir el uso de microscopios de electrones o radiaciones X para observar el interior de un material, y para estudiar la forma en que se ha modificado al someterse a una temperatura elevada, por ejemplo.

Cuando un material ya está en uso, por ejemplo, formando parte de una aeronave, un puente o presa, la prueba tiene que ser no destructiva. Esto significa que deben hacer una prueba que no dañe el material ni, por lo tanto, la estructura o producto del que forma parte, para que pueda seguir utilizándose. Los métodos de prueba no destructivos incluyen el uso de líquidos y tintes para detectar grietas, y los ultrasonidos para recopilar información del interior del material. Las áreas de investigación incluyen la fatiga por corrosión del metal.

Es importante dar a conocer que la Prefectura de los Ríos ha establecido un horario para llevar un orden y atender las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos de la ciudadanía. La atención en la ciudad de Babahoyo es brindada todos los lunes desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde y en caso de que el lunes no haya sido un día laborable, los ciudadanos son atendidos los días martes.

Por disposición del Coordinador de Fiscalización, los moradores son atendidos de acuerdo al orden de llegada y el tiempo en que sean atendidos depende del asunto que deseen tratar, es decir que hay asuntos que pueden ser resueltos inmediatamente con ayuda de los asistentes administrativos y de los fiscalizadores pero en otros casos hay asuntos que deben ser tratados únicamente con el coordinador para que el los resuelva o derive a los ciudadanos a otros departamentos donde pueden ser solucionados.

Por los diversos problemas que se dan en el departamento de fiscalización de la prefectura de los ríos se ve afectada de forma directa la atención al usuario entorpeciendo las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos del departamento, inicialmente la falta de competencia laboral en los colaboradores del departamento afecta porque existe falta de conocimientos y experiencia en el área de trabajo, el ocupar un lugar para el cual no se dio la formación académica específica es lo que genera el malestar en esta área.

La falta de compromiso de los colaboradores del departamento afecta el rendimiento departamental acompañado de una mala comunicación, la cual es muy importante para desarrollar las actividades de forma eficaz, los problemas antes mencionados entorpecen los procesos y generan malestar en los usuarios y en los colaboradores del departamento, la espera y los extensos tiempos que conllevan los procesos es otro de los factores que afectan el servicio al usuario en el departamento.

No obstante la falta de iniciativa en los colaboradores para la toma de decisiones es otro aspecto que detiene los procesos, la ausencia del coordinador de este departamento en ocasiones genera este problema porque ninguno de los colaboradores puede solucionar las dificultades sino más bien esperan al coordinador para que él pueda solucionar la dificultad que se ha presentado en el departamento, la iniciativa para la toma de decisiones es muy importante porque tomar las decisiones importantes de manera correcta y oportuna, es uno de

los retos más complejos y delicados, pero debería existir la capacidad en los colaboradores de esta área para poder hacerlo, es decir que las personas que laboran en este departamento no cuentan con las capacidades propicias para el desarrollo de cada una de las actividades y procesos que se efectúan en esta área.

La falta de instrumentos adecuados, y herramientas que permitan desarrollar las actividades del área son un gran impedimento al momento en que un usuario lleva a cabo un proceso, esta es una de las razones por la que existen los retrasos y demoras en las actividades solicitadas en el departamento y por ende genera malestar en los usuarios. La falta de claridad en cuanto a las metas y éstas no son específicas y no se transmiten de una manera correcta a cada uno los miembros del equipo, no existirá la cohesión necesaria que buscamos para lograr el objetivo; por lo que esta situación genera inconformidad tanto para los usuarios internos y externos en el área, un problema identificado es el liderazgo no efectivo uno de los puntos más relevantes, si no existe un líder, difícilmente el equipo podrá tener éxito.

Por medio de entrevistas realizadas tanto a los usuarios como colaboradores del área de fiscalización de la prefectura de Los Ríos se pudo determinar que existe gran inconformidad por parte de los usuarios, además de conocer que existen diversas inconformidades en los colaboradores existen disputas entre ellos sumado a que reconocen que estas dificultades se dan por la falta de pertinacia y poco empoderamiento en sus puestos de trabajo; se identificaron de la misma manera las fortalezas del departamento que es el manejo de la información de forma eficiente pero a la vez se identifica una debilidad que es la falta de eficacia al momento de manejar la información.

Las oportunidades identificadas son varias porque con la implementación de estrategias que permitan que los colaboradores estén mayormente capacitados existiría un mejor desempeño laboral y mejora en los aspectos señalados como deficientes, de igual manera otra oportunidad es que exista un mando medio para la toma de decisiones y de esta forma se agilicen los procesos en el área de fiscalización; el mejor manejo de los recursos señalado como una gran oportunidad para mejorar la atención al usuario y de esta manera se alcancen los objetivos establecidos en el área.

Las amenazas consideradas en el departamento es que al continuar con una mala gestión se tengan que tomar medidas un poco más drásticas, es decir la remoción de las

personas que no están capacitadas para el desarrollo óptimo de las actividades en este departamento, otra amenaza es la acumulación del trabajo al ser muy lento y de esta manera el desarrollo dé una correcta atención a los usuarios y afecte de forma directa la calidad del servicio.

La atención se puede definir como la capacidad de seleccionar y concentrarse en los estímulos relevantes. Es decir, la atención es el proceso cognitivo que nos permite orientarnos hacia los estímulos relevantes y procesarlos para responder en consecuencia. Esta capacidad cognitiva es de gran importancia, pues la usamos a diario. Afortunadamente, podemos mejorar la atención con un plan adecuado de entrenamiento cognitivo. (Rabbit, 2015)

En la atención se integran componentes perceptivos, motores y límbicos o motivacionales, por lo que la complejidad de la atención hace que no pueda quedar reducida a una simple definición, ni ligada a una única estructura anatómica o explorada con un simple test o prueba Se trata, pues, de un conjunto de procesos complejos sustentado por diferentes redes neuronales que interactúan entre sí. (Petersen, 2016)

Es un proceso activo, no estático que depende de los intereses, expectativas y experiencias previas del sujeto, por lo que exige una alta implicación conductual y emocional por parte del individuo. Obviamente, la motivación analizada anteriormente La motivación: bases fundamentales tiene un papel relevante en la capacidad atencional ya que impulsa nuestra conducta según los objetivos, intenciones, expectativas y/o premios que se quieran conseguir (González, 2014)

No es un proceso unitario sino un conjunto de diferentes mecanismos que trabajan de forma coordinada. Se trata, pues, de un sistema complejo de subprocesos específicos que incluye percepción selectiva y dirigida, interés por una fuente particular de estimulación y esfuerzo o concentración sobre una tarea para poder realizarla lo mejor posible, así como memoria a corto y largo plazo. Constituye el “mecanismo de activación o alerta de los procesos cognitivos” (Garrido, 2016)

Por todo ello, la atención es una función neuropsicológica que exige un esfuerzo neurocognitivo, precede a la percepción, a la intención y a la acción y tiene un papel

importante en la capacidad de memoria y aprendizaje (Mesulam, Satisfacción al cliente, 2016 a)

(Mesulam, Satisfacción al cliente, 2016 b) Ver o escuchar, atender y percibir no son procesos sinónimos. Atender o prestar atención nos permite enfocar los órganos de los sentidos sobre determinada información y focalizar selectivamente nuestra consciencia, filtrando y rechazando la información que no es deseada para la realización de una tarea que se lleva a cabo, resolver la competencia entre estímulos.

Lo sustenta (Fernández, 2015) las características de la atención son las siguientes:

- La intencionalidad que ayuda a activar, enfocar y mantener la atención en lo que es relevante para el aprendizaje actual o posterior
- Las expectativas del individuo como función activadora y selectiva de la atención, cuyo componente anticipatorio, incide e influye significativamente en la atención, así como en la percepción y la cognición en general
- La activación o puesta en marcha y mantenimiento de los procesos cognitivos de procesamiento de la información
- La orientación o capacidad de dirigir los recursos cognitivos a objetos o acontecimientos de manera voluntaria, por ejemplo, decidir leer o escuchar música. (Fernández, 2015).

Estas características ayudan a comprender mejor el funcionamiento de la atención, tanto en la realización de las tareas como en la adaptación que hace el individuo en cuanto a la dificultad o facilidad para poder realizarlas. Por ello, la respuesta al entorno depende en gran medida del proceso atencional, el cual participa en la codificación y el análisis de información de variada modalidad sensorial (Londoño, Calidad en la atención al cliente, 2015 a)

(Londoño, Calidad en la atención al cliente, 2015 b) Al diferenciar dos dimensiones de la atención: la intensidad y la selectividad. La *intensidad* tiene relación con el “grado de concentración” hacia una tarea o acontecimiento, así como la capacidad de atención sostenida. Ésta variará principalmente en función del grado de interés y el significado de la información. La selectividad se divide en focalizada y dividida.

(James, 2015) Atención de preparación: es el proceso atencional para llevar a cabo una operación cognitiva, movilizandolos esquemas o respuestas más apropiadas a la tarea que tenemos que hacer, y que implica la activación de las zonas cerebrales donde debe realizarse el proceso neurocognitivo.

Lo define (Lopez, 2016) atención sostenida o capacidad atencional, concentración o vigilancia: es la capacidad de mantener una respuesta de forma consistente durante un período prolongado de tiempo. Por ejemplo, atender la explicación en clase durante al menos 45 minutos. Para conseguir mantener la atención de manera eficaz es necesario que haya unos niveles mínimos de activación, a pesar de que existan ciertas fluctuaciones o cambios de intensidad de atención. En este tipo de atención pueden englobarse distintos aspectos: el mantener la atención, a lo largo del tiempo, la organización y autodirección del proceso y la cantidad de esfuerzo o intensidad de la atención. (Lopez, 2016)

El servicio de atención al usuario, o simplemente servicio al usuario, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus usuarios. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. (Carrasco, Atención al cliente, 2016 a)

(Carrasco, Atención al cliente, 2016 b) satisfacción del usuario es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

El Servicio al usuario no sólo atiende las expectativas del comprador, pues igualmente el usuario interno, dentro de la cadena usuario-proveedor interna, requiere de un servicio que permita sincronizar la gestión del usuario que está adentro de una organización con el que está afuera. Dicho de otra forma: si quieres mejorar el servicio al usuario externo, primero debes mejorar el servicio al interno, pues este soporta los procesos que permiten al usuario comprador lograr la satisfacción con el bien o servicio adquirido lo sustenta (Blanco, 2015).

Cuando un producto o servicio cumple con aquello que promete y encima ofrece un precio razonable para el consumidor, éste, no dudará a la hora de volver a inclinarse por él y ni hablar si el mismo excede en demasía lo que se esperaba de él, tal situación hará que el usuario se convierte en absoluto fanático y no solo siga comprando el producto o servicio sino que además lo recomendará a su entorno. (Kleititor, 2015)

Un adecuado servicio de atención al Usuario garantiza la satisfacción en tanto, existen algunas maneras, tips básicos, para conseguir la tan ansiada satisfacción del usuario, como ser: que el producto ostente calidad, cumplir con la promesa de venta, ofrecer un adecuado servicio del usuario que contribuya a la solución de los inconvenientes en caso de presentarse, lo que incluye, rápida atención del problema y también el ofrecimiento de servicios adicionales, como ser entrega a domicilio, atención telefónica, garantía, entre otros lo define (Sewell, 2015).

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al usuario. Está comprobado que más del 20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de compra debido a fallas de información de atención cuando se interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a las compradoras. Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al usuario sea de la más alta calidad, con información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del capital, humano y técnico con el que va establecer una relación comercial lo sustenta (Smick, 2016).

Elementos

- 1.- Determinación de las necesidades del usuario
- 2.- Tiempos de servicio
- 3.- Encuestas
- 4.- Evaluación de servicio de calidad
- 5.- Análisis de recompensas y motivación (Wuillinng, 2015).

Entre las principales causas de insatisfacción de un usuario se cuentan las siguientes: un servicio poco profesional, haber tratado al usuario como un objeto, un mero número y no como una persona, el servicio no se llevó a cabo de buena manera la primera vez que se lo

compró, el servicio se prestó con pésimos resultados, no se resolvió su inquietud, se lo trató mal educadamente, el precio pagado fue mayor al pactado, lo cual genera desconfianza (Ledesma, 2016).

Las empresas buscan soluciones frente a las deficiencias que presenta el sector. Una de las principales problemáticas asociadas a este servicio, además de la tardanza en las respuestas a los usuarios, es la mala predisposición que observan quienes se desempeñan en la misma. Malos tratos o directamente la no solución del problema son las principales quejas de los usuarios. (Cockere, 2016).

Es el proceso de revisar, auditar y vigilar a detalle la congruencia entre los objetivos planteados y las metas alcanzadas en materia de contabilidad, finanzas, presupuesto, avances y beneficios económicos, adecuación programática y endeudamiento en cada uno de los entes de la administración pública y los Poderes de la Unión, en cada ejercicio fiscal. Implica controlar las actividades del Estado para confirmar que se ajusten a los principios de legalidad, definitividad, imparcialidad y confiabilidad. (Calvi, 2015)

La fiscalización tiene por objeto: 1) evaluar los resultados de la gestión financiera o sea, que la ejecución de la Ley de Ingresos y el ejercicio del Presupuesto de Egresos se llevó conforme a derecho, si se cumplió con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de sistemas de registro y contabilidad gubernamental, contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, arrendamientos, conservación, uso, destino, afectación, enajenación y baja de bienes muebles e inmuebles y si no han causado daños o perjuicios (Litardo, 2016).

Fiscalización es la acción y efecto de fiscalizar. El verbo indica el control y la crítica de las acciones u obras de alguien, o el cumplimiento del oficio de fiscal (la persona que investiga y delata operaciones ajenas o el sujeto que representa y ejerce el ministerio público en tribunales (Carpio, 2015)

(Tschohl, 2014) considera que la fiscalización consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes. En el sector privado, la fiscalización puede ser decretada por el Estado (para comprobar si una empresa cumple con la ley) o de manera interna por las propias compañías (para controlar los balances, el stock y destino de las mercaderías, etc. (Tschohl, 2014) Por ejemplo: ante una denuncia contra una empresa que

supuestamente no entrega facturas por sus ventas, un organismo estatal decide iniciar la fiscalización de la firma para constatar que se esté cumpliendo el pago de los impuestos.

Cuando a través de la fiscalización se detectan actividades ilícitas que generan ingresos basados en la evasión tributaria, se procede a perseguir el fraude fiscal, un plan que tiene como objetivo disminuir la capacidad financiera y económica de los evasores para conseguir que cesen sus operaciones, las cuales perjudican económica y socialmente a su país lo define (Brito, 2015).

Al conocer las problemática y cómo afecta la atención al usuario se consideran como posibles soluciones la implementación de estrategias que sirvan para la sistematización de los procesos es decir que puedan desarrollarse por medio de un sistema establecido que permita la rapidez del mismo, por medio de esta sistematización poder tener una mayor control de los procesos y que todos sean completados, por medio de este plan estratégico poder agilizar los procesos rezagados es decir los que tienen mayor tiempo en espera de modo simultaneo a los nuevos procesos.

La capacitación y motivación servirán de gran ayuda para este departamento, aplicar talleres de trabajo en equipo ayudará a que cada uno de los colaboradores pueda mejorar sus actitudes y aptitudes en cuanto a su desarrollo en la organización; hacer foros o reuniones que permitan que puedan expresar como mejorar el trabajo como departamento, es decir reuniones que sean productivas y mejoren la comunicación entre cada uno de ellos. El aplicar un análisis del capital humano dentro del departamento contribuye a generar una organización más sólida capaz de responder a los retos del entorno. Asimismo, la comprensión del perfil y el manejo de las diversas generaciones en un centro laboral es vital para el buen desempeño y clima organizacional estable.

CONCLUSIONES

Al poder conocer las diversas problemáticas que presenta el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos podemos concluir que la gestión administrativa se ve afectada por la falta de compromiso y empoderamiento por parte de los colaboradores en su lugar de trabajo esta situación causa gran malestar tanto en los usuarios como en los mismos colaboradores y entorpecen los procesos que se desarrollan en este departamento.

Es necesario tomar medidas que permitan corregir las diversas fallas que se presentan, además de aplicar estrategias como la capacitación y motivación continua, delegar la responsabilidad de tomar decisiones a los colaboradores de este departamento, de manera que permitan solucionar las problemáticas en cuanto a la eficacia de los procesos, mejorar la comunicación es algo de vital importancia, el mejorar la gestión permitirá alcanzar las metas y objetivos establecidos por del departamento y además de esto se implementara calidad en el servicio brindado y satisfacción en los usuarios.

Por medio del estudio realizado se ha logrado identificar las problemáticas en el departamento de fiscalización, las dificultades presentes en el mismo y los diversos factores que causan estas molestias, por medio de las encuestas realizadas se logró recopilar la información necesaria para el análisis del por qué se generan estas molestias, podemos concluir diciendo que los resultados son satisfactorios y la investigación aplicada generó los resultados esperados.

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos es una persona jurídica de derecho público que goza de autonomía política, administrativa y financiera, y ejerce las funciones ejecutivas, legislativas y de fiscalización dentro de la circunscripción territorial de la provincia. La situación problemática identificada es que en muchos casos las personas encargadas de la atención al usuario no poseen la formación suficiente y que la atención al usuario es muy lenta.

El objetivo general es examinar como es la atención que se brinda a los usuarios en este departamento. La presente investigación está respaldada bajo los preceptos de la línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa. Se realizó una investigación de campo para recaudar información espontánea de la realidad que incurre como problema en la atención a los usuarios en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos y se empleó como instrumentos de investigación las encuestas y entrevistas que fueron asignadas a los colaboradores del departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos y a los usuarios que acuden a al mismo.

PALABRAS CLAVE

Atención

Usuario

Fiscalización

Compromiso

Calidad

Satisfacción

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco. (2015). Atencion al cliente. Mexico.
- Brito. (2015). Como conservar al cliente. España.
- Calvi. (2015). Comunicacion empresarial. España.
- Carpio. (2015). Atencion y gerencia. Mexico.
- Carrasco. (2016 a). Atencion al cliente. España.
- Carrasco. (2016 b). Atencion al cliente. España.
- Cockere. (2016). El cliente pone reglas. España.
- Fernández. (2015). 7 Habitos efectivos al servicio. Mexico.
- Garrido. (2016). Usuario y su servicio. ESpaña.
- González. (2014). Cliente. Mexico.
- James. (2015). Usuario efectivo. Mexico.
- Kleitlor. (2015). Atencion y gestion. España.
- Ledesma. (2016). Usuario total. E.E.U.U.
- Litardo. (2016). Atencion efectiva. España.
- Londoño. (2015 a). Calidad en la atencion al cliente. España.
- Londoño. (2015 b). Calidad en la atencion al cliente. España.
- Lopez. (2016). Calidad y servicio. España.
- Mesulam. (2016 a). Satisfaccion al cliente. Mexico.
- Mesulam. (2016 b). Satisfacion al cliente. Mexico.
- Petersen, 1. (2016). Atencion al usuario. España.
- Rabbit. (2015). Atencion al cliente. Mexico.
- Ramir. (2015). Servicio. España.
- Sewell. (2015). Guia en la atencion al cliente. España.
- Smick. (2016). Cliente siempre. Mexico.

Tschohl. (2014). Raidez al usuario. España.

Wuilling. (2015). Gerencia al servicio. España.

**FOTOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA
PREFECTURA DE LOS RIOS**

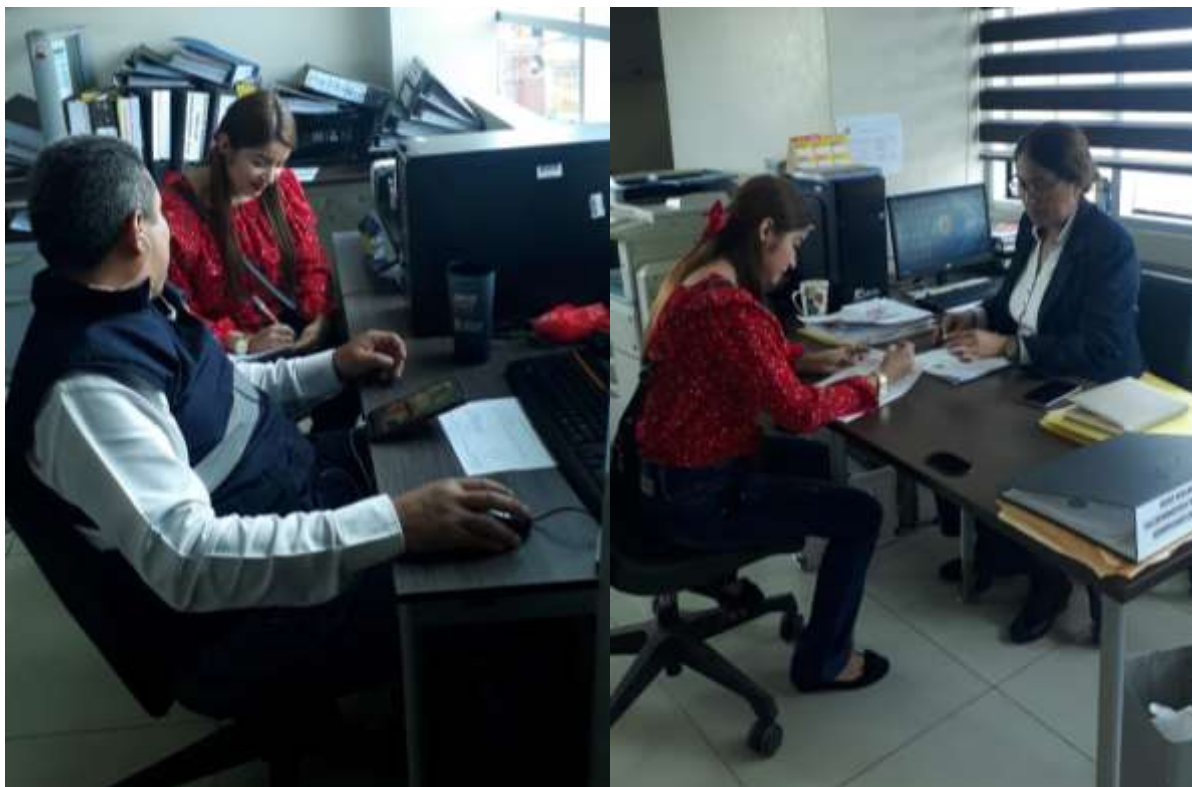


FOTO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS



**Tabulación de la
a los usuarios que**

**encuesta realizada
acuden al**

departamento de Fiscalización de la Prefectura Los Ríos.

1. ¿Fue recibido con un saludo cordial cuando visitó la oficina de Fiscalización en la Prefectura de Los Ríos?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 40% de los usuarios manifestaron que NO son recibidos con un saludo cordial cuando llegan a las oficinas de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 20% manifestó que NUNCA, dando esto como resultado un 60% de insatisfacción por parte de los usuarios al no recibir un saludo cordial por parte de los colaboradores de este departamento. Sin embargo, el 30% manifestó que, SI son recibidos con un saludo cordial y el 10% manifestó que SIEMPRE, dando esto como resultado un 40% de satisfacción por parte de los usuarios.

2. ¿Cómo fue la atención que le brindó el personal?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 40% de los usuarios manifestaron que la atención que le brindaron en las oficinas de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos es MALA, por otra parte, el 10% manifestó que MUY MALA, dando esto como resultado un 50% de insatisfacción por parte de los usuarios al no recibir una buena atención por parte de los colaboradores de este departamento. Sin embargo, el 30% manifestó que la atención que recibieron fue REGULAR y el 20% manifestó que fue BUENA, dando esto como resultado un 50% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la atención brindada.

3. ¿El funcionario que lo atendió le transmitió confianza?



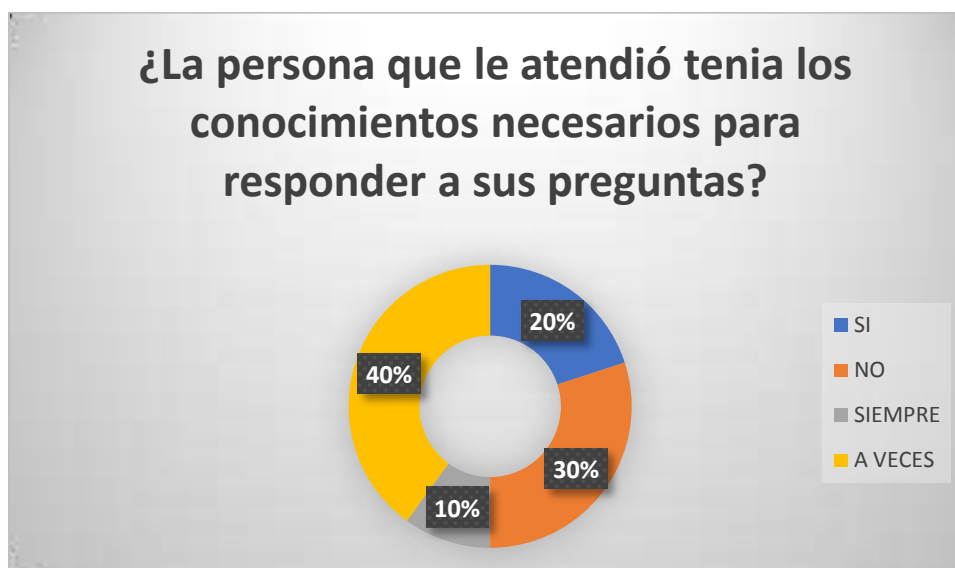
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 40% de los usuarios manifestaron que el funcionario que le atendió NO les transmitió confianza al momento de atenderlos, por otra parte, el 20% manifestó que NUNCA, dando esto como resultado un 60% de insatisfacción por parte de los usuarios al no percibir confianza por parte de los colaboradores de este departamento. Sin embargo, el 30% manifestó que, SI les transmitió confianza el funcionario que los atendió y el 10% manifestó que A VECES, dando esto como resultado un 40% de satisfacción por parte de los usuarios.

4. ¿La persona que lo atendió tenía los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas?



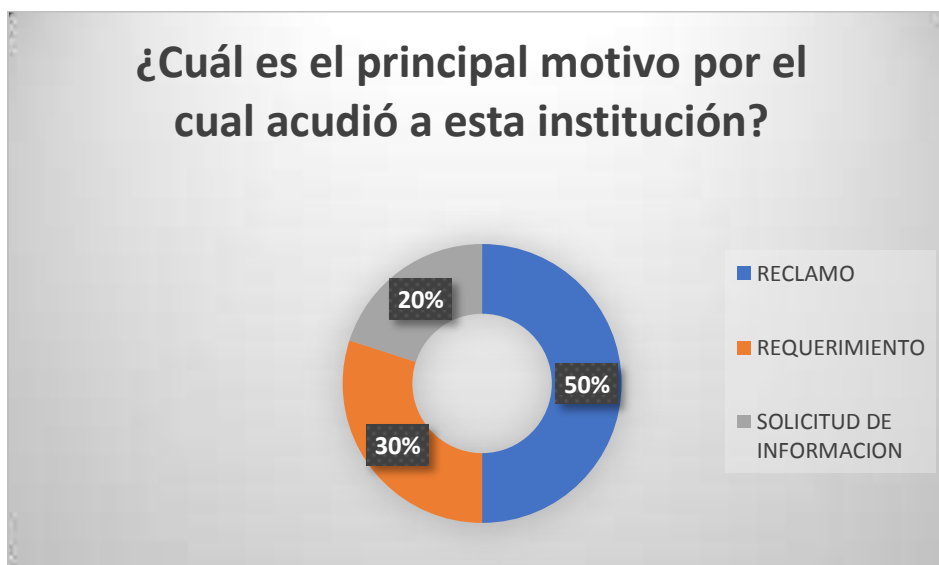
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANÁLISIS

El 40% de los usuarios manifestaron que la persona que les atendió A VECES tenía los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas, por otra parte, el 30% manifestó que NO, dando esto como resultado un 70% de insatisfacción por parte de los usuarios al no recibir respuestas a sus preguntas por parte de los colaboradores de este departamento por no poseer los conocimientos necesarios. Sin embargo, el 20% manifestó que, la persona que le atendió SI tenía los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas y el 10% manifestó que SIEMPRE, dando esto como resultado un 30% de satisfacción por parte de los usuarios al momento de recibir respuestas a sus preguntas.

5. ¿Cuál es el principal motivo por el cual acudió a esta institución?



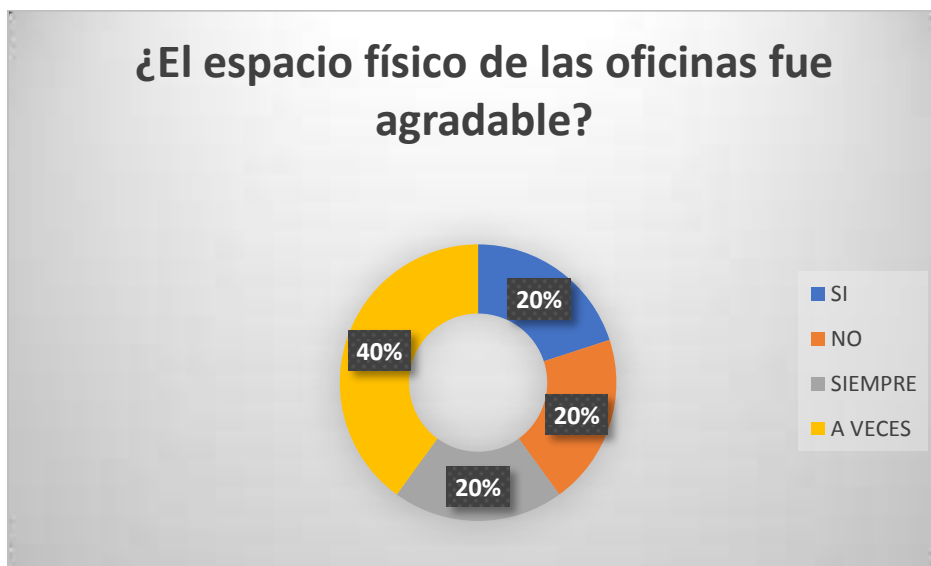
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 50% de los usuarios manifestaron que acudieron a la institución a realizar un RECLAMO, por otra parte, el 30% manifestó que acudieron a realizar un REQUERIMIENTO y el 20% restante manifestó que acudieron a SOLICITAR INFORMACION, obteniendo como resultado un 50% de insatisfacción por parte de los usuarios al analizar el motivo por el cual los usuarios acuden a las oficinas de Fiscalización de la prefectura de Los Ríos.

6. ¿El espacio físico de las oficinas fue agradable?



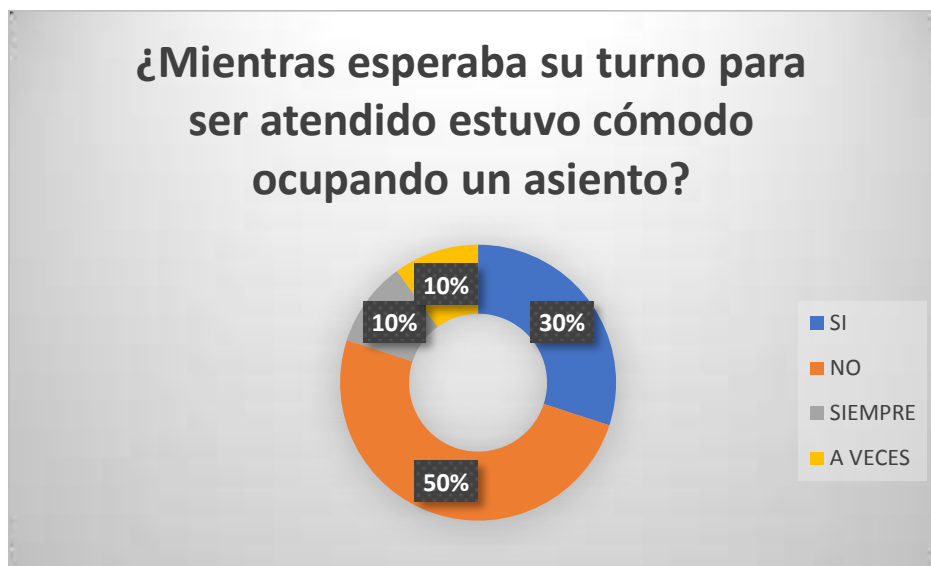
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 20% de los usuarios manifestaron que el espacio físico de las oficinas SI fue agradable, por otra parte, el 20% manifestó que NO, un 20% manifestó que SIEMPRE, y el 40% restante manifestó que A VECES, obteniendo como resultado insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al clima o ambiente que se percibe en el espacio físico de las oficinas de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

7. ¿Mientras esperaba su turno para ser atendido estuvo cómodo ocupando un asiento?



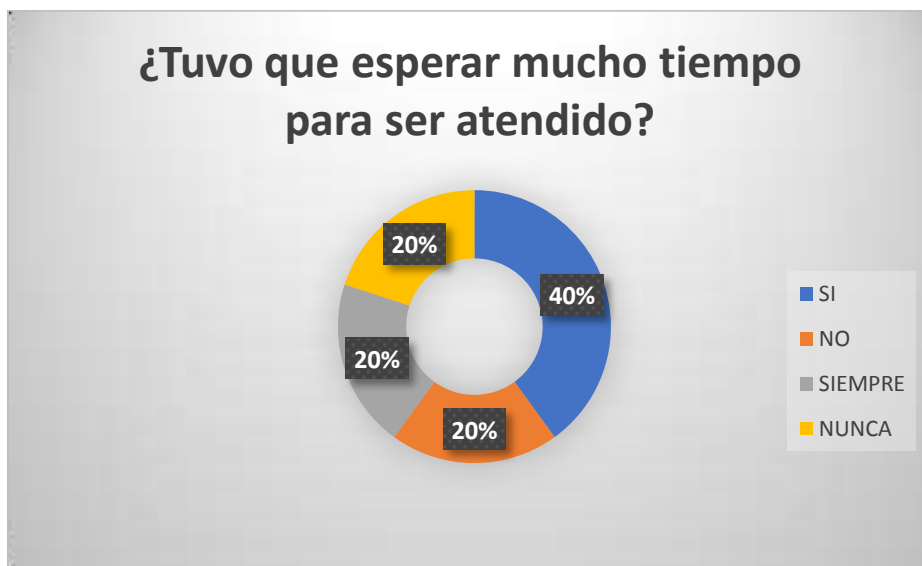
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 50% de los usuarios manifestaron que mientras esperaban su turno para ser atendidos NO estuvieron cómodos ocupando un asiento, por otra parte, el 10% manifestó que A VECES, dando esto como resultado un 60% de insatisfacción por parte de los usuarios al no poder ocupar un asiento cómodamente mientras esperan su turno para ser atendidos. Sin embargo, el 30% manifestó que, SI estuvieron cómodos ocupando un asiento mientras esperaban su turno para ser atendidos y el 10% manifestó que SIEMPRE, dando esto como resultado un 40% de satisfacción por parte de los usuarios al momento de poder esperar cómodamente ocupando un asiento mientras esperaban ser atendidos.

8. ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 40% de los usuarios manifestaron que, SI tuvieron que esperar mucho para poder ser atendidos, por otra parte, el 20% manifestó que SIEMPRE, dando esto como resultado un 60% de insatisfacción por parte de los usuarios por tener que esperar mucho tiempo para poder ser atendidos. Sin embargo, el 20% manifestó que NO han tenido que esperar mucho tiempo para poder ser atendidos y el 20% restante manifestaron que NUNCA han tenido que esperar mucho tiempo para ser atendidos, dando esto como resultado un 40% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto al tiempo de espera.

9. ¿Fue tratado con respeto por todos los funcionarios?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 20% de los usuarios manifestaron que, NO fueron tratados con respeto por todos los funcionarios, por otra parte, el 10% manifestó que NUNCA, dando esto como resultado un 30% de insatisfacción por parte de los usuarios por no haber sido tratados con respeto por parte de todos los funcionarios. Sin embargo, el 40% manifestó que SIEMPRE han sido tratados con respeto y el 30% restante manifestaron que SI, dando esto como resultado un 70% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto al trato respetuoso que han recibido por parte de todos los funcionarios de la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

10. ¿Encontró respuesta acorde a su reclamo o requerimiento?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 40% de los usuarios manifestaron que el funcionario que, NO recibieron una respuesta acorde a su reclamo o requerimiento, por otra parte, el 20% manifestó que NUNCA, dando esto como resultado un 60% de insatisfacción por parte de los usuarios al no recibir respuestas oportunas a sus inquietudes. Sin embargo, el 30% manifestó que, SI recibieron respuestas acordes a sus preguntas y el 10% manifestó que A VECES, dando esto como resultado un 40% de satisfacción por parte de los usuarios al recibir respuestas acordes a sus reclamos o requerimientos.

Tabulación de la entrevista realizada a los colaboradores del departamento de Fiscalización de la Prefectura Los Ríos.

1. ¿Cómo estima Ud. el servicio laboral que brinda el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos?



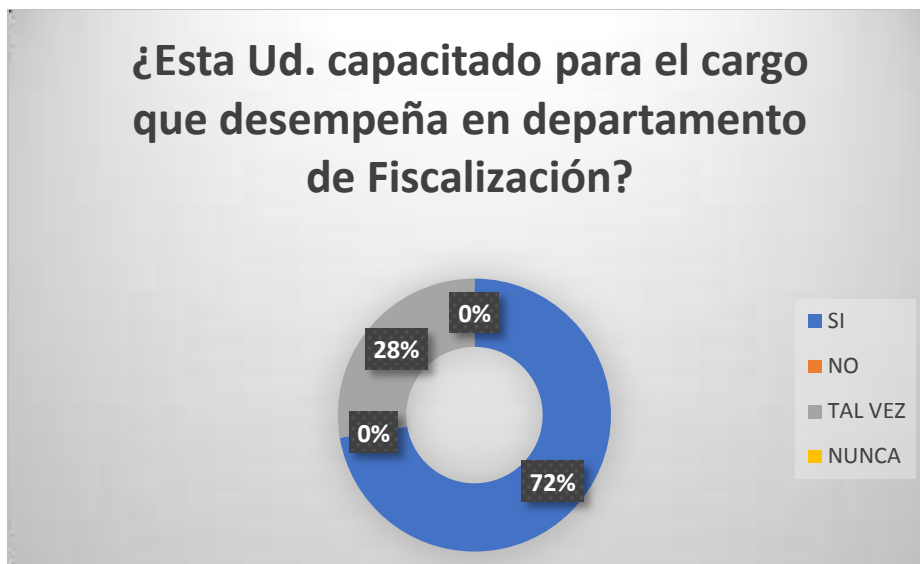
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 19% de los funcionarios manifestaron que estiman MUY BUENO el servicio laboral que brinda el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 45% manifestó que es BUENO, dando esto como resultado un 64% de calidad en cuanto al servicio que brinda este departamento. Sin embargo, el 34% manifestó que el servicio que brinda este departamento es REGULAR y un 2% manifestó que el servicio brindado es MALO, dando esto como resultado un 36% de ineficiencia en cuanto al servicio laboral que brinda este departamento.

2. ¿Esta Ud. capacitado para el cargo que desempeña en departamento de fiscalización de la Prefectura Los Ríos?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 72% de los funcionarios manifestaron que, SI están capacitados para el cargo que desempeñan en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 28% manifestó que TAL VEZ, en conclusión, el 100% de los funcionarios que laboran en este departamento se encuentran desempeñando un cargo para el cual se encuentran debidamente capacitados.

3. ¿Lo han sancionado por una mala labor en la institución?



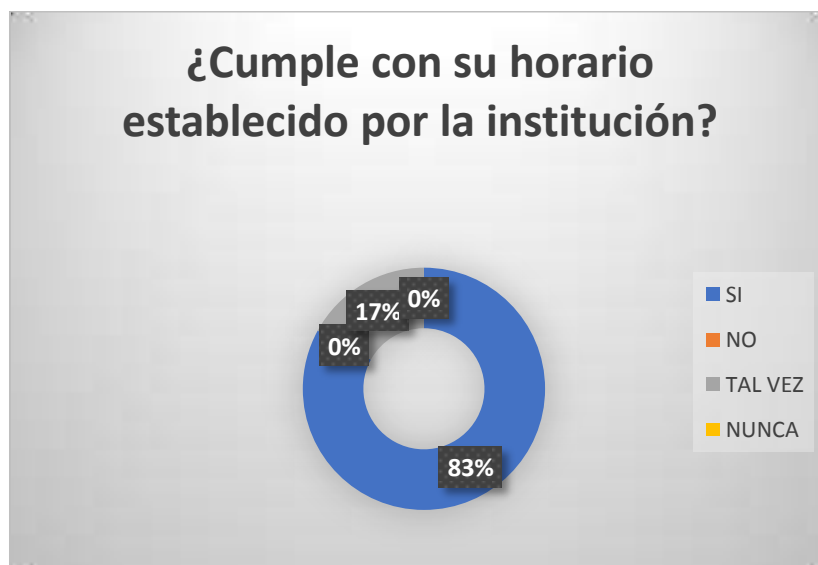
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 17% de los funcionarios manifestaron que, SI han sido sancionados por una mala labor en la institución, por otra parte, el 15% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 32%, porcentaje de funcionarios que han sido sancionados por una mala actuación en la institución. Sin embargo, el 21% manifestó que NO han sido sancionados por ese motivo y un 47% manifestó que NUNCA, dando esto como resultado un 68% un porcentaje alto de funcionarios que NO han sido sancionados por una mala labor en la institución.

4. ¿Cumple con su horario establecido por la institución?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 83% de los funcionarios manifestaron que, SI cumplen con el horario establecido por la institución, por otra parte, el 17% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 100%, es decir que todos los funcionarios que laboran en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos SI cumplen con el horario que ha establecido la institución.

5. ¿Considera adecuadas las funciones que delega el coordinador del departamento de fiscalización de la Prefectura Los Ríos?



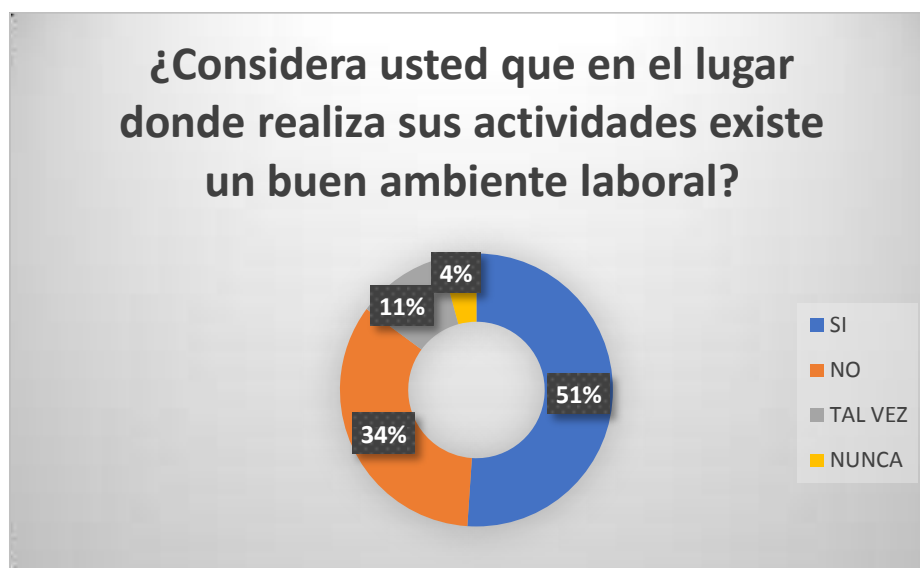
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 60% de los funcionarios manifestaron que, SI consideran adecuadas las funciones que les delega el coordinador del departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 23% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 83% de conformidad por parte de los funcionarios en cuanto a las funciones que les designa el coordinador del área. Sin embargo, el 15% manifestó que NO consideran adecuadas las funciones que les delega el coordinador y el 2% manifestó que NUNCA, es decir que existe un 17% de inconformidad por parte de los funcionarios en cuanto a las funciones que delega el coordinador.

6. ¿Considera usted que en el lugar donde realiza sus actividades existe un buen ambiente laboral?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 51% de los funcionarios manifestaron que, SI existe un buen ambiente laboral, por otra parte, el 11% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 62% de satisfacción por parte de los funcionarios en cuanto al ambiente laboral que existe en el lugar donde desempeñan sus funciones. Sin embargo, el 34% manifestó que NO existe un buen ambiente laboral y el 4% manifestó que NUNCA, es decir que existe un 38% de inconformidad por parte de los funcionarios en cuanto al ambiente laboral que existe en el lugar donde realizan sus actividades diarias.

7. ¿Cómo calificaría usted su eficiencia en el desempeño de su cargo?



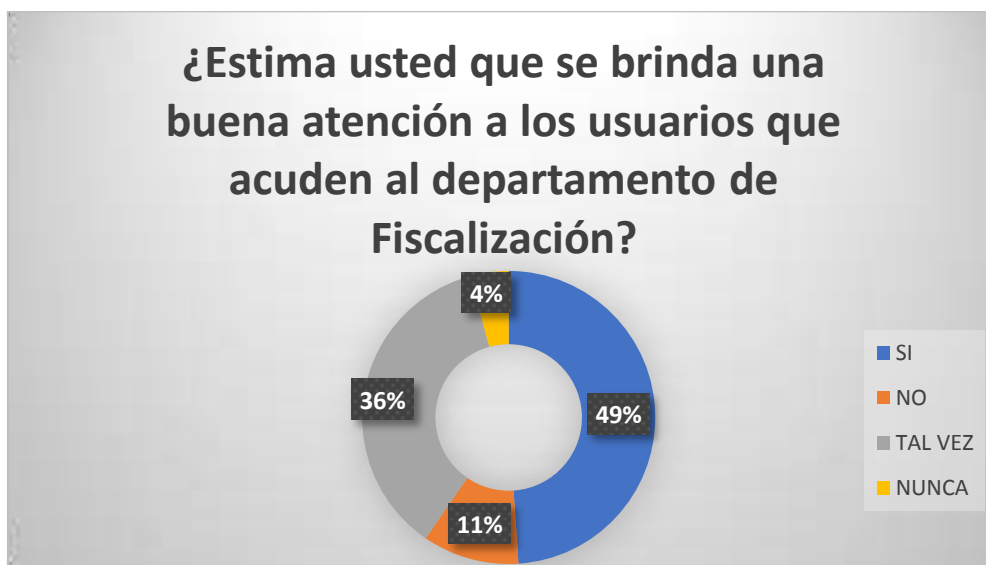
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 45% de los funcionarios calificaron con MUY BUENO su eficiencia en el desempeño de su cargo, por otra parte, el 38% lo calificó como BUENO, dando esto como resultado un 83%, es decir que un alto porcentaje de los funcionarios que laboran en este departamento cumplen de manera eficiente el desempeño de sus cargos. Sin embargo, el 15% se calificaron como REGULAR y el 2% como MALO, es decir que un 17% de los funcionarios de este departamento no desempeñan las funciones de su cargo de manera eficiente.

8. ¿Estima usted que se brinda una buena atención a los usuarios que acuden al departamento de Fiscalización de la Prefectura Los Ríos?



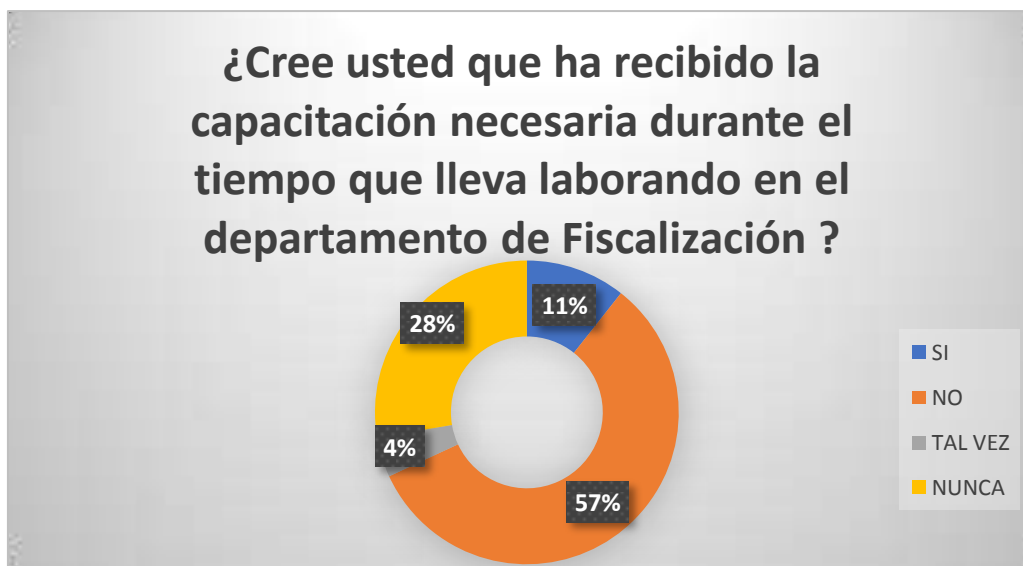
Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 49% de los funcionarios manifestaron que, SI se brinda una buena atención a los usuarios que acuden al departamento de Fiscalización de la prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 36% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 85% de satisfacción por parte de los funcionarios en cuanto a la buena atención que brindan a los usuarios en este departamento. Sin embargo, el 11% manifestó que NO se brinda una buena atención a los usuarios que acuden a este departamento y el 4% manifestó que NUNCA, es decir que existe un 15% de ineficiencia en cuanto a la atención que brindan los funcionarios de este departamento a los usuarios.

9. ¿Cree usted que ha recibido la capacitación necesaria durante el tiempo que lleva laborando en el departamento de Fiscalización de la Prefectura Los Ríos?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 11% de los funcionarios manifestaron que, SI han recibido la capacitación necesaria durante el tiempo que lleva laborando en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 4% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 15% de funcionarios que creen que si han recibido la capacitación necesaria durante el tiempo de trabajo que llevan en la institución. Sin embargo, el 57% manifestó que NO han recibido la capacitación necesaria durante el tiempo que lleva laborando en el departamento de Fiscalización y el 28% manifestó que NUNCA, es decir que existe un 85% de ineficiencia en cuanto a las capacitaciones continuas que debería recibir el personal del departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

10. ¿Cumple usted con el rol que se le ha asignado en el departamento de Fiscalización de la Prefectura Los Ríos?



Elaborado por: Talía Agama García

Fuente: Usuarios que visitan la oficina de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.

ANALISIS

El 42% de los funcionarios manifestaron que, SI cumplen con el rol que se les ha asignado en el departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos, por otra parte, el 45% manifestó que TAL VEZ, dando esto como resultado un 87% de funcionarios que creen que si cumplen con el rol que se les ha asignado en este departamento. Sin embargo, el 11% manifestó que NO creen cumplir con el rol que se les ha asignado y el 2% manifestó que NUNCA, es decir que existe un 13% de ineficiencia en cuanto al cumplimiento de roles de algunos de los funcionarios del departamento de Fiscalización de la Prefectura de Los Ríos.