



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Investigación y Posgrados

**ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
CIUDADANA EN EL ECU 911 DE ESMERALDAS EN EL
PERÍODO DE JULIO-DICIEMBRE 2016**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en
Administración de Empresas, Mención Planeación

Autor: **ING. FRIKY GEOVANNY GÓMEZ LADINES**

Asesora: **PhD. YULIEN HERRERA DÍAZ**

Esmeraldas, Ecuador, junio, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresa Mención Planeación.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL ECU 911 DE ESMERALDAS EN EL PERÍODO JULIO-DICIEMBRE 2016

Ing. Friky Geovanny Gómez Ladines

PhD. Yulien Herrera Díaz

f.

DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Xavier Quiñonez Ku

f.

LECTOR 1

Mgt. Eduardo Almeida Clavijo

f.

LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f.

COORDINADORA DE POSGRADO

Mgt. Maritza Demera Mejía

f.

SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, junio, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Friky Geovanny Gómez Ladines, portador de la cédula de ciudadanía N° 0801593112 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresa Mención Planeación, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Friky Geovanny Gómez Ladines

C.I. 0801593112

CERTIFICACIÓN

Yo, YULIEN HERRERA Asesora de Tesis del Maestrante FRIKY GEOVANNY GÓMEZ LADINES quien ha desarrollado el tema **ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL ECU 911 DE ESMERALDAS EN EL PERÍODO JULIO-DICIEMBRE 2016**, previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN.

CERTIFICO haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

PhD. YULIEN HERRERA

.....

-

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres por ser el ejemplo de vida, perseverancia, constancia y progreso; a mi amada esposa e hija Doménica Issabella por ser el pilar motivador de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso por ser siempre el guía en mi camino proporcionando sabiduría, a la universidad que inculca visión de superación, a los nobles maestros que contribuyeron en la formación académica y profesional, a la institución que pertenezco por abrirme las puertas para desarrollar con eficiencia este trabajo y, de manera especial a mi familia que ha sido voz motivadora para el cumplimiento de esta investigación.

ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL ECU 911 DE ESMERALDAS EN EL PERÍODO JULIO-DICIEMBRE 2016

RESUMEN

La seguridad es un tema de gran relevancia ya que se haya establecido en la Constitución de la República de Ecuador, por lo cual se implementó en el país el Sistema Integrado de Seguridad ECU911, el mismo que cumple con la finalidad de brindar asistencia oportuna frente a emergencias de distinta índole a la comunidad, para lo cual se apoya en todas aquellas instituciones públicas que presten asistencia al ciudadano.

En el presente trabajo se analizó la evaluación de la satisfacción ciudadana del servicio brindado por el ECU 911 en el periodo de julio a diciembre de 2016 en Esmeraldas. Además de otras fuentes de información como la entrevista realizada a la jefe de planificación institucional, se realizó la revisión de los documentos que rigen las acciones del ECU 911, así como las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en el periodo citado, insumos que permitieron identificar incongruencias en el proceso de evaluación de la satisfacción ciudadana. Ello se detalla en la discusión, y con esta base se arribó en algunas conclusiones, siendo una de las más importantes, que el instrumento de evaluación de satisfacción al ciudadano resulta incompleto.

PALABRAS CLAVE

Evaluación de satisfacción / ECU911 / Esmeraldas / Incidencias / Alertantes / Emergencias / Urgencia.

ANALYSIS OF THE EVALUATION OF CITIZEN SATISFACTION IN ECU 911 OF ESMERALDAS IN THE PERIOD JULY - DECEMBER 2016

SUMMARY

Security is a subject of great importance since it has been established in the Constitution of the Republic of Ecuador, which is why the Integrated Security System ECU911 was implemented in the country, which serves the purpose of providing timely assistance to Emergencies of different kinds to the community, for which it relies on all those public institutions that provide assistance to the citizen.

In the present work the evaluation of the citizen satisfaction of the service provided by the ECU 911 in the period of July to December of 2016 in Esmeraldas was analyzed. In addition to other sources of information such as the interview with the head of institutional planning, a review of the documents governing the actions of the ECU 911 was carried out, as well as the satisfaction surveys carried out for the users in the mentioned period, inputs that allowed Identify inconsistencies in the process of evaluating citizen satisfaction. This is detailed in the discussion, and with this basis we arrived at some conclusions, being one of the most important, that the instrument of evaluation of satisfaction to the citizen is incomplete.

KEYWORDS

Evaluation of satisfaction / ECU911 / Esmeraldas / Incidents / Alertants / Emergencies / Urgency.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

Introducción.....	12
Justificación.....	13
Marco Teórico de la investigación.....	15
Fundamentación Teórica Conceptual.....	15
Fundamentación Legal.....	21
Revisión de Estudios Previos.....	22
Objetivos	24

CAPÍTULO 2

Metodología.....	26
Método de la Investigación.....	26
Universo y Muestra.....	28
Instrumentos	29

CAPÍTULO 3

Análisis e Interpretación de los Resultados	30
Análisis de la Entrevista.....	33
Análisis de la Encuesta.....	34

CAPÍTULO 4

Discusión.....	52
----------------	----

CAPÍTULO 5

Conclusiones y Recomendaciones.....	54
Referencias	56
Anexos	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Presencia en el incidente.....	36
Figura 2.- Valoración de la atención recibida.....	37
Figura 3.- Cantidad de llamadas por el mismo incidente	38
Figura 4.-Presencia del recurso en el incidente.....	39
Figura 5.- Atención del despachador de la institución requerida.....	40
Figura 6.- Atención al despachador.....	41
Figura 7.- Tiempo de llegada.....	42
Figura 8.- Servicio que se brindó.....	43
Figura 9.- Calidad del Servicio.....	44
Figura 10.- -relación ítems 2 y 9.....	45
Figura 11.- -relación ítems 2 y 9.....	46
Figura 12.- -relación ítems 5 y 9.....	47
Figura 13.- -relación ítems 8 y 9.....	48
Figura 14.- -relación ítems 5 y 8.....	49
Figura 15.- -relación ítems 6 y 7.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Presencia en el incidente.....	36
Tabla 2.- Valoración de la atención recibida.....	37
Tabla 3.- Cantidad de llamadas por el mismo incidente.....	38
Tabla 4.-Presencia del recurso en el incidente.....	39
Tabla 5.- Atención del despachador de la institución requerida.....	40
Tabla 6.- Atención al despachador.....	41
Tabla 7.- Tiempo de llegada.....	42
Tabla 8.- Servicio que se brindó.....	43
Tabla 9.- Calidad del Servicio.....	44
Tabla 10.- -relación ítems 2 y 9.....	45
Tabla 11.- -relación ítems 2 y 9.....	46
Tabla 12.- -relación ítems 5 y 9.....	47
Tabla 13.- -relación ítems 8 y 9.....	48
Tabla 14.- -relación ítems 5 y 8.....	49
Tabla 15.- -relación ítems 6 y 7.....	50

CAPITULO 1

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Introducción

La satisfacción de los ciudadanos con relación a los servicios públicos que reciben, es un tema que diariamente gana espacios de discusión por su importancia. Este escenario trae como resultado que las empresas se esmeren por mantener altos niveles de satisfacción y que además los servicios ofrecidos cumplan con las expectativas de los clientes que hoy en día son más exigentes y son esencialmente los principales motivos por los que las empresas cambian su estructura de funcionamiento.

Las entidades públicas brindan servicios para la comunidad, por tanto, deben tener muy presente la satisfacción de los ciudadanos, que son sus usuarios directos que además de permitir el crecimiento económico, son parte de una sociedad que necesita ser transformada en aras a obtener una ciudad con calidad de vida.

Es este el caso del Servicio Integrado de Seguridad de Ecuador, que es un servicio de respuesta inmediata e integral a una determinada emergencia. Coordina la atención de los organismos de respuesta articulados en la institución para casos de accidentes, desastres y emergencias movilizando recursos disponibles para brindar atención rápida a la ciudadanía. (Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911, 2014).

La Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias, han

unido esfuerzos para brindar la mejor atención a través de un número único: 9 1 1.

Existe una gran discusión sobre qué relación existe entre la calidad de un servicio y la satisfacción de quienes lo consumen (Mori, 2014). El enfoque mayoritario, que será el que se utilice en este trabajo de investigación, asume que la evaluación positiva de un servicio, la apreciación que hace un ciudadano de un servicio como un servicio de calidad, le conduce a la satisfacción. (Ministerio de la Presidencia de España. Agencia de Evaluación de Calidad, 2016).

Justificación

Este trabajo de investigación, surge de la necesidad de analizar el grado de satisfacción de los ciudadanos como usuarios directos de la ayuda prestada por el Servicio Integrado de Seguridad, ECU 911, que es el llamado a solventar de forma inmediata e integral las emergencias presentadas, cuya labor es coordinar a los organismos de rescate que responden a accidentes, desastres y emergencias. El Sistema Integrado se compone por todos aquellos organismos que brinden servicios a la comunidad, tales como, la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpos de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y demás organismos locales encargados de la atención de emergencias de la ciudadanía.

Se analizaron los factores y/o aspectos de mayor incidencia en la percepción del ciudadano respecto a la atención recibida, estos son: la calidad en la atención ciudadana mediante el número único 911, capacidad de atención a las emergencias mediante políticas y normativas, implementación de infraestructura moderna y completa en las principales ciudades del país, coordinación con los centros tanto zonales como locales de cada provincia y ciudad, además de la tecnología empleada para el servicio de vigilancia,

alarmas comunitarias y tiempo de respuesta ante las emergencias; con lo que se valorará el nivel de satisfacción ciudadana, todo esto mediante el análisis del informe de la evaluación de la satisfacción ciudadana.

Es importante este trabajo por cuanto permitió identificar incongruencias en el instrumento que se utiliza para la medición de la satisfacción de los ciudadanos en Esmeraldas, lo cual brindará la posibilidad de fortalecer debilidades encontradas y que los esmeraldeños gocen de un servicio de atención de emergencias más eficiente y eficaz, aspecto que contribuirá a fortalecer el trabajo realizado por el ECU 911 con la implementación de estrategias ajustadas a la necesidad de la ciudadanía.

A más de lo ya mencionado se considera relevante recordar que el 16 de abril del 2016 en el Ecuador, a las 18:58, tuvo lugar un terremoto de 7,8 de magnitud a 20 Km de profundidad, que tuvo como epicentro desde el Cantón Muisne de la provincia Esmeraldas hasta el Cantón Pedernales de la provincia de Manabí, teniendo que declararse en emergencia 6 provincias del país entre esas las ya mencionadas.

Este movimiento telúrico dejó destrucción, pérdidas humanas, familias sin viviendas y mucho dolor en los ecuatorianos; debido a este se originaron un sin número de réplicas hasta la actualidad, lo cual ha generado en el segundo semestre del 2016, un aumento significativo de incidentes, lo cual en los momentos del siniestro ha ocasionado limitantes (congestión vehicular, pérdida de energía eléctrica, número de incidentes mayor a la cantidad del recurso con que se cuenta, delincuencia debido al desorden público) teniendo el ECU 911 que priorizar las alertas, considerando así como primarias las emergencias rojas (situaciones que no pueden postergarse debido a su gravedad) y naranjas (riñas con armas, violencia, entre otras). Es esta la causa fundamental del período seleccionado en esta investigación.

Para la comunidad esmeraldeña que tiene una problemática socioeconómica y geopolítica como zona fronteriza, con riesgos de tsunami por estar expuesta a fenómenos sísmicos e inseguridad, es de gran utilidad un estudio sobre el tema de la valoración de la satisfacción en la calidad del servicio, puesto que permite detectar la satisfacción del usuario en relación a la atención de sus emergencias, sus causas y características, para de esta manera tomar medidas que lleven a un servicio de mejor calidad.

Marco teórico de la investigación

Para poder dialogar sobre la satisfacción en un servicio recibido es necesario conocer algunas definiciones, la primordial “la calidad”, esta es la congruencia entre lo esperado y lo recibido, es decir lo que se busca o espera de un servicio y lo que se obtiene, si se recibe lo que se busca con eficacia, buena atención, celeridad, entonces se ha observado calidad en el servicio.

Fundamentación teórica/conceptual

Usuario

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. Llamado también cliente dependiendo de quien recibe el bien o servicio. Este es la razón de ser de la empresa o institución, por tal razón el trato que se le brinde debe ser de calidad, desde la atención inicial hasta concluido el proceso de la índole que este fuere.

Según Denton (2006), “un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional” (p. 39).

Todos los estudios recientes demuestran que el usuario o cliente de un bien o servicio, es cada vez más exigente, pero, el constatarlo es muy impreciso debido a que cada usuario tendrá una apreciación diferente de satisfacción frente al servicio recibido, esto estará supeditado a muchos factores internos y externos del usuario, desde su estado de ánimo hasta los beneficios recibidos más allá de lo requerido, lo que se le denomina el valor agregado al servicio brindado, (Equipo Vértice, 2006, p. 16).

Atención al Usuario

El servicio de atención al cliente, es el que ofrece una empresa o institución para corresponder a sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen con el objetivo de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización, si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Por lo tanto, servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes para buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa. (Gavilanez & Ortiz, 2009, p. 119).

La atención al usuario implica poner el foco de atención de la empresa o institución en las personas que utilizan sus servicios y por lo tanto responder de forma adecuada a sus requerimientos.

Larrea (2006) afirma que:

Para medir la satisfacción del cliente hay posibilidades de hacer encuestas, reuniones en foco con los clientes, dependiendo de la cantidad de compradores que tenga la empresa, si son empresariales, una visita al vendedor, una llamada de seguimiento, una encuesta estructurada dependiendo de los recursos que tenga cada organización (p. 37).

La satisfacción del cliente al recibir la atención en una empresa o institución se mide de diferentes maneras como: a través de una encuesta de satisfacción, por algún comentario emitido por medio del buzón de sugerencias o simplemente por comentarios realizados en alguna conversación con otra persona.

Satisfacción del ciudadano

Para Goytia (2014), "... la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos..." (p.102), considerando que la calidad es el determinante de la satisfacción, es relevante conocer entonces las características de la misma.

De lo que sostiene Ana Goytia, se infiere que el tratamiento de la calidad es un tema subjetivo, por tanto, la satisfacción es un juicio de valor de quien ha recibido un servicio y lo confronta con sus expectativas y/o esquemas mentales sobre lo ideal, eficaz y eficiente del servicio, entonces cuando la realidad supera a las expectativas se da la satisfacción.

Existe una gran discusión sobre qué relación existe entre la calidad de un servicio y la satisfacción de quienes lo consumen (Mori, 2002). El enfoque que se utilizó en este trabajo, asume que la evaluación positiva de un servicio, como un servicio de calidad, le conduce a la satisfacción (Rangel & Diaz, 2014), en consecuencia, la Satisfacción del Cliente, "no es más que la respuesta al servicio recibido, está siempre dependerá de la percepción del usuario, es muy subjetivo, ya que lo que para uno es bueno, de pronto para otro sea excelente o pésimo, para un cliente cinco minutos sea un tiempo de espera razonable y para otro una pérdida de tiempo". (Dutka, 1994, p. 32)

Por lo tanto, se puede considerar como de índole sentimental del cliente/usuario, en la que valora la atención recibida, por lo que se dice que la satisfacción influye en las futuras relaciones que el cliente puede tener con la organización, dichas relaciones se verán reflejadas en acciones como: volver a comprar o recomendar los productos o servicios sin necesidad de buscar un proveedor más económico. (Rangel & Diaz, 2014)

Por la importancia del sector público en la oferta de servicios a los ciudadanos, se considera oportuno tocar el tema de los servicios públicos, su calidad y la satisfacción de los clientes.

Servicios públicos

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. (Uvalle, 2000)

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina **consistencia**. Es decir, deberá ser **permanente**, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. (Uvalle, 2000)

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos. (Goytia, 2014)

Entonces a través de un buen desempeño del servidor público se garantiza la satisfacción de las necesidades de los usuarios que es además veedor de la calidad del servicio público.

Los servicios públicos deben ofrecer, además, **información**. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa; deben ofrecer siempre **soluciones y respuestas efectivas** a las necesidades de los usuarios, pero **jamás dar excusas**. (Gavilanez & Ortiz, 2009).

La calidad de los servicios públicos es **intangible**, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. (Gavilanez & Ortiz, 2009)

Por otro lado, la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo: En la calidad percibida en la atención. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hace a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad. (Cabral, 2008)

Al análisis anterior debe sumársele la importancia de la atención al cliente en el caso de los servicios públicos dedicados a cubrir emergencias.

Emergencia

Se designa con el término de emergencia al accidente o suceso que acontece de manera absolutamente imprevista.

En tanto, de acuerdo al contexto en el cual se lo use, la palabra emergencia puede referir diversas cuestiones. (Linaza, 2006)

Por un lado, el término emergencia suele ser usado por la mayoría de la gente para referirse a una situación fuera de control que se desarrolló como consecuencia de un desastre. Generalmente, se está ante una auténtica situación de emergencia cuando un suceso determinado inesperado,

eventual y muy desagradable altera la tranquilidad reinante en una comunidad pudiendo ocasionar no solamente importantísimos daños materiales y víctimas fatales, sino también afectar la estructura social y económica de la sociedad en cuestión, pero sin que esta situación exceda la capacidad de respuesta que pueda darle esa misma comunidad para paliar o minimizar sus efectos. (Linaza, 2006)

Entre los tipos de emergencia más recurrentes se encuentran: emergencia ecológica, que es aquella situación derivada de actividades humanas, fenómenos naturales que afectan severamente a sus componentes, poniendo ciertamente en peligro los ecosistemas, entre ellos, derrames de petróleo, el calentamiento global; la emergencia sanitaria, que es aquella provocada por situaciones de epidemias o pandemias. En la actualidad, el mundo entero está atravesando una situación de emergencia sanitaria como consecuencia de la declaración de pandemia por la difusión de la gripe A.

Y las emergencias por intervenciones andrógenas, las cuales se desarrollan como respuesta a fenómenos hidro-meteorológicos extremos, por ejemplo, incendios forestales que se suceden en bosques muy cercanos a una población. Por otra parte, y ahora en un contexto político, se suele usar la expresión estado de emergencia cuando en una nación se sucede algún acontecimiento que amenaza la paz y la tranquilidad ciudadana, entonces, el gobierno, para evitar un caos generalizado e incontrolable, dicta este estado que consistirá, según corresponda, en restringir algunos derechos o actividades. Por ejemplo, en el caso que se vivió con el fenómeno difusión de la Gripe A, en muchos estados en los que la epidemia llegó a un pico de transmisión importante, el gobierno decidió suspender actividades públicas como la asistencia a espectáculos artísticos, deportivos y también de actividades cotidianas como el trabajo o la concurrencia a clases. (Cabral, 2008)

Este término permite ubicarse en el contexto del trabajo realizado por el ECU 911 en Ecuador en general y específicamente en Esmeraldas, que en sus labores diarias atiende las diversas emergencias y últimamente jugó un

papel importante en la atender las emergencias provocadas por los sismos, los que ocasionaron destrucción de edificaciones en toda la provincia.

El ECU 911, a través de una moderna plataforma tecnológica y con base a políticas, normativas y procesos, articula sus servicios de video vigilancia, botones de auxilio, alarmas comunitarias, recepción y despachos de atención a emergencias a través de llamadas con la coordinación de instituciones públicas, mediante dependencias o entes a su cargo que dan respuestas a la ciudadanía en situaciones de emergencia (SIS ECU 911, 2014). Así se reemplaza a todos los números de emergencia que fragmentaban la atención en distintas instituciones de respuesta, logrando la cooperación articulada para soluciones integrales. La llamada al ECU 911 puede realizarse desde cualquier teléfono fijo o móvil, sin costo alguno, las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.2.2 Fundamentación legal

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008, en su artículo 3 en su numeral 8, establece “como uno de los deberes primordiales del Estado, garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción” (p. 24); y esto se sustenta en el artículo 227 de la misma Constitución, la misma que expresa que “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” (p. 118). Por lo cual el Estado Nacional consideró la creación del Sistema Integrado de Seguridad ECU911, con la finalidad de dar cumplimiento a lo ya establecido.

Además, en el Art. 393 de la Constitución, se establece que: “El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura

de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno” (p. 176).

Es decir la Constitución de la República garantiza a la población el derecho a la paz, seguridad integral y vivir en democracia sin corrupción, y establece que la administración pública debe brindar servicio apoyado en principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, por lo cual mediante Resolución No.- SIS – DG 00001 - 2015, el SIS ECU 911 (p. 6) expone: “El Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 nace como una herramienta tecnológica integradora para articular y coordinar los servicios de emergencia en las diferentes áreas, con la finalidad de contribuir a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral en el territorio ecuatoriano, orientando sus servicios al pleno desarrollo de los derechos y al interés social”, pudiendo considerarse entonces como pieza fundamental para un verdadero cambio social y un sector estratégico en la seguridad, ya que como lo establece el artículo 313 de la Constitución, sectores estratégicos son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental.

1.2.3. Revisión de Estudios Previos

Morales (2009), en su informe de Tesis con el tema “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud”, en Mistrato Risaralda, Colombia, febrero a abril del 2009, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la unidad de urgencias frente a la atención de enfermería identificando así los indicadores que permiten cuantificar el grado más alto y bajo satisfacción y compararlos utilizando un instrumento como es el cuestionario CARE-Q.

Este autor hace un aporte a la organización del departamento de enfermería donde se ejecuten los protocolos de emergencias tal y como están diseñados logrando tener un nivel alto de satisfacción de los pacientes, este trabajo significa una referencia valiosa por la aplicación precisa de un instrumento para recoger el sentir de los usuarios a través cuestionario CARE-Q y la valoración de los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

Por su parte, Gavilanez & Ortiz (2009), hacen un estudio de algunos parámetros de satisfacción al usuario del IESS con el siguiente tema “Estudio de Satisfacción en la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el Cliente Interno y Externo de la Dirección Provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS)”, donde se analizan las opiniones de los clientes internos y externos utilizando una metodología estadística para diferenciar el nivel de satisfacción entre estos dos tipos de clientes. Este estudio ayuda a la presente investigación para aplicar en sus datos dicha metodología estadística dado que se trata del mismo tema el cual es la satisfacción del cliente.

Otro de los estudios, es el de Rizzo (2010), el cual ejecutó un análisis para optar al grado de Magíster en Gerencia de mercadeo en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacin, el cual se tituló “Marketing interno como herramienta para la satisfacción del cliente del sector pinturas”, la cual se realizó con la finalidad de determinar el marketing interno como herramienta para la satisfacción del cliente del sector pinturas en la ciudad de Maracaibo. El soporte teórico fue dado por autores como: Serna (2006), Arellano (2009), Zeithanl (2005) y Hawkins (2004).

La investigación fue de tipo descriptiva, bajo un diseño no experimental, transversal y de campo, que permitió la recolección de información de fuentes primarias, utilizando un cuestionario con escala Likert, como opciones de repuestas, así como la aplicación de una encuesta conformada por 31 ítems a una población de setenta (70) sujetos, conformada por empleados administrativos y operativos, 19 ítems a una población de ciento cincuenta y seis (156) sujetos que forman parte de los clientes que compran

pinturas. De igual forma, es importante mencionar que el instrumento fue validado por siete (7) expertos en metodología y mercadeo, que laboraban en la misma institución universitaria. Su confiabilidad fue de 0.93 para los empleados de las empresas de pinturas y un 0.97 para clientes externos, demostrando con ello un instrumento confiable.

En el desarrollo del trabajo se comprobó el descontento existente dentro de la organización, debido a la falta de programas que acrecienten la motivación de los empleados, así como también planes de capacitación y adiestramiento. Como conclusión se requirió de programas y estrategias que facilitaran la aplicación del marketing interno a fin de mirar hacia el interior de dichas fábricas, lograr que el personal se capacite para vender la idea, brindando un excelente servicio y se encuentren motivados permanentemente, tanto para devengar sueldos acorde con el perfil y el requerimiento de la empresa en atención a sus necesidades, como por su trabajo en el campo del sector pinturas, orientados a la búsqueda de la satisfacción de los clientes.

La investigación de Rizzo (2010), aportó a la presente investigación, puesto que la misma brindó referencias bibliográficas en cuanto a la variable satisfacción del cliente, así como también, a la dimensión del servicio, específicamente en el indicador capacidad de respuesta.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar la evaluación de la satisfacción ciudadana del servicio prestado por el ECU 911 de Esmeraldas en el período julio-diciembre 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Describir los servicios que brinda el ECU 911 de Esmeraldas.
2. Valorar el nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el ECU 911 de Esmeraldas en el período julio-diciembre 2016.

3. Revisar los procesos internos y externos de la evaluación de satisfacción de la ciudadanía en el ECU 911 de Esmeraldas en el período mencionado.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

En el desarrollo del presente trabajo investigativo, se ha considerado como objeto de estudio el Sistema Integrado de Seguridad ECU911 de la provincia de Esmeraldas.

La presente investigación se la realizó en el ECU 911, ubicado en la ciudad de Esmeraldas.

Por ello se realizaron varios pasos de la investigación que consintieron la consecución de los objetivos propuestos. A continuación, se detallan los pasos que se cumplieron:

- Búsqueda bibliográfica.
- Redacción del marco teórico.
- Selección de los instrumentos de investigación.
- Aplicación de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Entrega del informe de investigación.

2.1. Método de Investigación

Este estudio con características tanto de la investigación cualitativa como cuantitativa. Si bien, su razón de ser ha sido descubrir causas y explicar relaciones, se ha utilizado para ello herramientas estadísticas.

El trabajo realizado utilizó métodos lógicos, entre ellos la deducción, a través de la cual se concluyó acerca de las interrelaciones entre algunas de las variables que componen las encuestas de satisfacción que se aplican a los alertantes del ECU 911. Para ello también fue necesario el uso del método sintético, el cual permitió elaborar explicaciones racionales acerca de algunos aspectos que parecían dispersos dentro de las encuestas analizadas.

El método analítico fue de gran utilidad, al permitir distinguir los diferentes elementos que se miden a través de las encuestas de satisfacción que realiza el ECU 911, procediéndose a revisarlos ordenadamente y por separado cada uno de ellos, pudiéndose finalmente, distinguir las relaciones entre ellos.

Esta investigación puede clasificarse como aplicada ya que este tipo de investigación se realizó en el lugar objeto de estudio, tal como expresa (Baena, 2014, p. 180), "... La investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría".

Es también descriptiva ya que según varios autores como Sandoval (2007) y Ferreyra y De Longhi (2014), consideran que la investigación descriptiva primero determina el objeto de estudio, establecen instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese objeto de estudio, y obtener información referente al mismo, puesto que busca identificar rasgos característicos, de una determinada situación, evento o hecho en donde surgen preguntas generadoras que llevarán a validar la tesis, es decir, esta es la que permite como su nombre lo indica dar a conocer las variables que intervienen en un estudio, así como sus características, causas y efectos, por lo tanto, el presente trabajo se fundamenta en la misma, ya que, se busca identificar aspectos particulares de la evaluación al nivel de satisfacción al usuario, sus características, metodología aplicada y la realización del análisis de la misma.

El presente estudio explica los procesos realizados en el Sistema Integrado de Seguridad, según sea el tipo de emergencia, por lo que se considera también una investigación de tipo Explicativa, debido a que esta constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. Una teoría o

explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio. (Sampieri, 2006)

También se aplicó la Investigación Correlacional, porque este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. La investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables (Sampieri, 2006), este tipo de investigación se aplicó al realizar el estudio del informe de la evaluación al nivel de satisfacción del usuario del Servicio del ECU911.

Ha sido también una Investigación Documental ya que, como su nombre lo indica, se ha apoyado en fuentes de carácter documental, en este caso, los documentos que rigen los procesos del ECU 911. Como material de apoyo para este trabajo se utilizó el archivo del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Esmeraldas, es decir informes de atenciones recibidas, evaluaciones de calidad de servicios, manuales de funciones y procedimientos, entre otros.

2.2 Universo y muestra

El estudio se realizó en el ECU de Esmeraldas mismo que coordina toda la provincia, la muestra fue tomada de las encuestas de la evaluación al nivel de satisfacción del usuario del ECU 911, del periodo julio-diciembre de 2016.

En el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 se reportan un promedio de 8440,50 incidentes categorizados como normales o reales. Del total de registros de este tipo de incidentes se toma una muestra trimestral de 503 y se realiza una encuesta de satisfacción al alertante del servicio recibido.

Para este análisis se tomó como referencia los 6 últimos meses del año 2016 (julio a diciembre), dando como total de la muestra 1696 incidentes a evaluar.

2.3 Instrumentos

Para analizar la encuesta de satisfacción tomada a los alertantes del sistema integrado de seguridad en el periodo de julio a diciembre del 2016 se utilizó el instrumento siguiente:

Entrevista

Según (Keats, 2009) la entrevista permite conocer el punto de vista del entrevistado referente a un tema específico, lo cual llevará a esclarecer determinado tema y validar una tesis o hipótesis.

En tal sentido, se diseñó la entrevista a la jefa de planificación institucional del ECU 911, con la finalidad de conocer su apreciación del servicio que brinda el Sistema Integrado ECU 911, y de los procesos que se realizan para valorar el nivel de satisfacción del cliente, este se realizó mediante una entrevista estructurada (Ver anexo 3).

Revisión documental

Este tipo de investigación es la que se realiza, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. En este caso resultaba imprescindible la revisión no solo de conceptos y definiciones, libros y trabajos inherentes al tema, sino además las leyes, resoluciones, procedimientos y protocolos que rigen el Sistema Integrado ECU 911 en Ecuador y particularmente en Esmeraldas. De igual forma se revisaron y analizaron minuciosamente, las encuestas realizadas a la población en el período julio-diciembre de 2016 para conocer el Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía frente al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Descripción de la muestra

Para la aplicación de la encuesta de valoración del nivel de satisfacción del servicio que brinda el ECU 911, se tomó una muestra aleatoria del total de los alertantes. La institución no considera requisitos generales tales como sexo, estrato social, grupo etario, entre otros, la única condición al ser encuestado vía telefónica es que el usuario sea residente o visitante de la provincia de Esmeraldas, además de estar dispuesto a colaborar en la aplicación de la encuesta.

3.2 Análisis y descripción de resultados

Una vez que se realizó la revisión de los documentos que presiden el trabajo realizado por el ECU911 para brindar ayuda oportuna a los diferentes alertantes, se procedió a describir el proceso detallado de atención, siendo el ECU 911, es un servicio que coordina emergencias de distinta índole, mediante el apoyo de diferentes métodos, los mismos que se detallarán a continuación:

Descripción del Proceso Administrativo y Operativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas.

Metodología para Reporte de Emergencias

Fases Previas

El sistema integrado de seguridad ECU911 mantiene el servicio de vigilancia y asistencia los siete días de la semana durante las 24 horas del día durante todo el año, esto se realiza con un personal capacitado que cumple con las normas y políticas que rigen el servicio, los cuales brindan monitoreo continuo a:

- Cámaras instaladas de forma estratégica en la provincia en las zonas consideradas de mayor riesgo, como lugares que en los que se registra mayor concentración de personas, instituciones públicas y

comerciales, además de los barrios y ciudadelas organizadas, perfiles costaneros (estas de largo alcance con el fin de precautelar la seguridad del mar) y vías de que conectan los diferentes cantones con las provincias vecinas.

- Líneas telefónicas cuales responden al número único de emergencia 911, considerando que ninguna llamada se discrimina, además todo ciudadano tiene acceso a este servicio de manera gratuita y en caso de ser realizada mediante un equipo móvil no necesita tener chip de ninguna telefonía en todo el territorio ecuatoriano.
- La recepción de alertas vía Smartphone gracias a la aplicación gratuita que se puede obtener mediante las distintas tiendas de app.
- Botones de seguridad los cuales han sido instalados previamente en empresas e instituciones públicas y en barrios organizados; este se activa de manera inmediata a través de un pulsador y refleja la alerta de emergencia en tiempo real a la sala operativa.
- Radiofrecuencia de las instituciones articuladas al servicio, todos los entes de primera respuesta como Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, IESS, Secretaría de Gestión de Riesgos y servidores de la misma institución cuentan con el servicio de handies que permite mantener una comunicación vía radio de manera troncalizada, que asegura la cobertura provincial y nacional, los mismos que de observar o tener alguna emergencia permite generar el reporte de la misma.
- Botón de seguridad del proyecto “Transporte Seguro”, el cual ha sido instalado en vehículos tipo taxi y buses de servicio urbano, intercantonales e interprovinciales los cuales constan con cámaras de vigilancia que permiten tener acceso a audio y video dentro del vehículo y con mayor razón en el momento que se active la alerta mediante cualquiera de los pulsadores instalados de forma estratégica para brindar seguridad al chofer y usuario del servicio de transporte.
- Sistema de alerta temprana, el cual es controlado por las instituciones dedicadas al monitoreo de eventos adversos (Tsunami, Actividades

sísmicas, Crecientes de Ríos, Aguajes, Lluvias, deslizamientos, entre otros), este posee un sistema redundante de alerta o aviso a la ciudadanía de la zona de riesgo.

En caso de observar un incidente (Cámaras de Vigilancia):

- Se levanta una ficha de registro por parte del evaluador de operaciones de video vigilancia, la cual es derivada al o los organismos competentes de dicho evento para ser tratados bajo los protocolos de la institución en competencia.
- Se registra de manera cronológica las acciones realizadas desde que se comunica la alerta a la institución hasta que finalice el trato de la emergencia.
- Se mantiene la visualización del accionar de las instituciones de respuestas ante la emergencia con la finalidad de garantizar un servicio eficiente y eficaz.

En caso de recibir una alerta vía telefónica:

- Se recepta la llamada, en caso de perder contacto se devuelve la misma al número que generó ingreso al 911.
- Se recepta información relevante mediante preguntas necesarias con el fin de conocer qué, cómo y dónde se registra el incidente o emergencia. En caso de la gravedad de la alerta se aplican diferentes protocolos que permiten la disminución en el tiempo de atención de la emergencia:
 - Ficha Rápida, esta se realiza cuando el reporte exige el menor tiempo de respuesta posible.
 - Ficha Normal, la cual exige mayor información para determinar a qué institución se debe derivar.
 - Fuera de Jurisdicción, se aplica cuando la información proporcionada corresponde a otra jurisdicción, o competencia de otro centro ECU 911.

- Mobile Locator, se aplica cuando el alertante no logra brindar información respecto al suceso, ni ubicación del mismo.
- Multilingüístico, se aplica cuando el alertante no es de habla hispana.

Otros

- **Botón de Seguridad**, al activarse la alerta llega directamente a la institución policial para el despacho de la unidad.
- **Alerta Smartphone**, es visualizada en dos consolas destinadas al monitoreo constante de este aplicativo en el cual al ser receptada la emergencia inmediatamente se despacha y se toma contacto con el portador del equipo móvil para corroborar información necesaria respecto a la emergencia.

Análisis de la entrevista realizada a la jefa de planificación institucional

¿Cómo se obtiene el numérico de la muestra a analizar?

Por disposición de la Dirección Nacional del Sistema Integrado de Seguridad se realizan un total de 8 llamadas en el lapso de una hora por los cinco días laborables para la dependencia de planificación, lo cual debe arrojar un total de 503 llamadas trimestrales, mas el dato no es preciso puesto que bajo las condiciones dadas desde la central nacional solo se alcanza un promedio de 480.

¿Considera que la herramienta que se utiliza es la adecuada? ¿Está siendo bien aplicada?

La estructura de la herramienta aplicada no es la idónea, se observan preguntas innecesarias, y, faltan otras que deberían hacerse para garantizar un dato real del nivel de satisfacción del usuario.

¿Qué opinión tiene de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas entre los meses de julio a diciembre de 2016?

Los resultados obtenidos no son objetivos, se aprecia mucha subjetividad por parte del usuario evaluado, siempre dependerá del estado anímico en que este se encuentre y conociendo la cultura de los esmeraldeños siempre tenderá a observarse más críticas y quejas que una valoración imparcial del servicio recibido.

Una vez analizada la información recabada en la entrevista a la jefe de planificación institucional, se observa que la metodología para aplicar la muestra para la evaluación de satisfacción del usuario del servicio del ECU 911, no es precisa, ya que no se determina mediante un proceso estándar que permita reducir el margen de error, ya que no todos los días se presentan la misma cantidad de emergencias, además del instrumento de medición no presenta una estructura coherente para garantizar el objetivo de la encuesta, por lo tanto existen incongruencias en el resultado obtenido en la aplicación de la encuesta.

Análisis de las encuestas de satisfacción que realiza el ECU 911

Del total de la muestra (1696) únicamente el 64,62% (1096) atendieron la llamada realizada por el analista de evaluación, de estos el 12,96% (142) se excusaron para no responder la encuesta, dando como resultado 955 entrevistas realizadas. El siguiente cuadro muestra detalles sobre este proceso:

CUADRO RESUMEN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Fichas con incidentes normales escogidas para las encuestas	1696
Llamadas realizadas y respondidas por el alertante	1097
Aceptaron responder la encuesta	955
Estuvieron de principio a fin en el lugar del incidente	867
Calificaron al evaluador de llamadas	948
El Recurso llegó al sitio del incidente	867
Calificaron al despachador de la Institución	240
Calificaron el tiempo de demora de recurso	567
Calificaron la atención recibida en el lugar del incidente	567
Calificaron el servicio en general del ECU911	828

Fuente: elaboración propia

La herramienta de Valoración de Satisfacción Ciudadana, tiene como objetivo: Evaluar y dar a conocer el comportamiento y la situación actual de la percepción ciudadana del servicio en cada uno de los Centros Zonales y Locales, con el fin de identificar causas y deficiencias de la institución y plantear acciones de mejora viables. La misma está estructurada por 9 ítems, los cuales se detallarán a continuación:

Pregunta # 1:

¿Usted estuvo presente en el incidente de principio a fin?

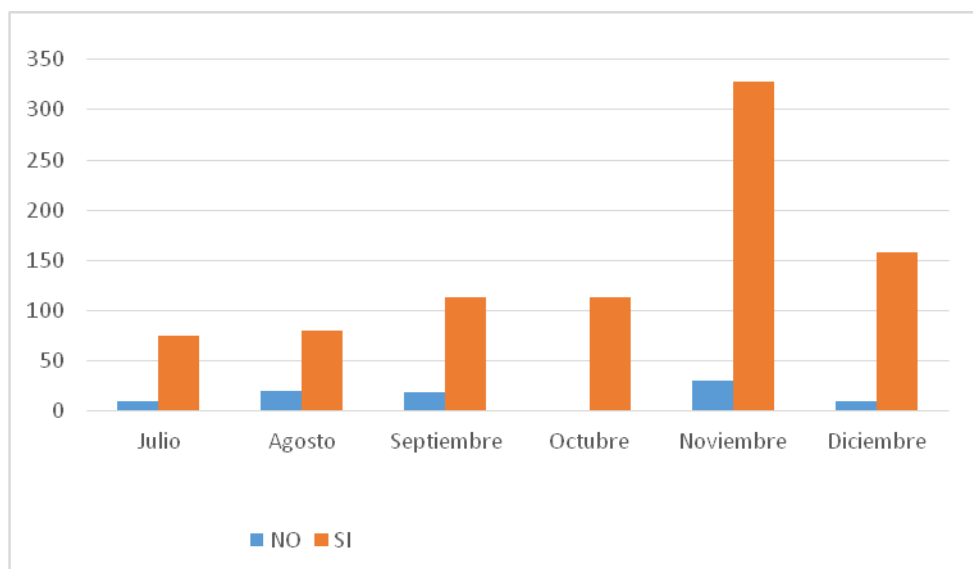
Del total de alertantes encuestados (955), el 90,79% estuvo en el incidente de principio a fin (867).

Tabla #1: Presencia en el Incidente

MES	NO	SI	TOTAL
Julio	10	75	85
Agosto	20	80	100
Septiembre	18	113	131
Octubre	-	113	113
Noviembre	30	328	358
Diciembre	10	158	168
Total	88	867	955

Fuente: elaboración propia

Figura #1: Presencia en el Incidente



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 2:

Califique en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, la atención brindada por la persona que contestó su llamada.

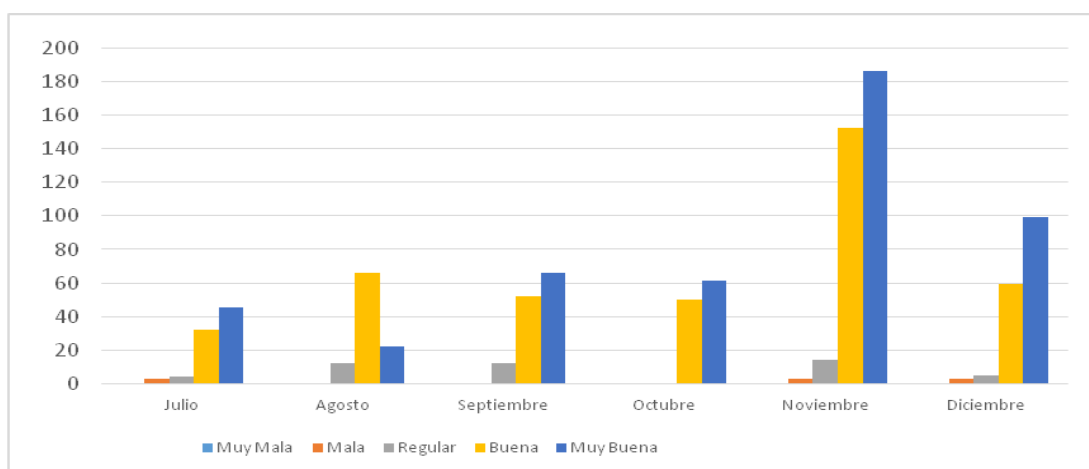
Al pedir que el alertante califique a la persona que le contestó la llamada, (Evaluador de Llamadas ECU911), el 0,73% se abstuvieron de responder esta pregunta, quedando la muestra en 948 personas. El 1,15% consideraron que la atención fue Muy Mala y Mala, el 4,92% calificó de Regular, el 93,19% consideró que fue Buena y Muy buena la atención. Dando como resultado de aceptación un 93,19% del Evaluador de Llamadas del ECU911.

Tabla #2: Valoración de la atención recibida.

MESES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total
Julio	1	3	4	32	45	85
Agosto			12	66	22	100
Septiembre		1	12	52	66	131
Octubre				50	61	111
Noviembre		3	14	152	186	355
Diciembre		3	5	59	99	166
Total	1	10	47	411	479	948

Fuente: elaboración propia

Figura #2: Valoración de la atención recibida



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 3:

¿Cuántas veces llamó a reportar este incidente al ECU 911?

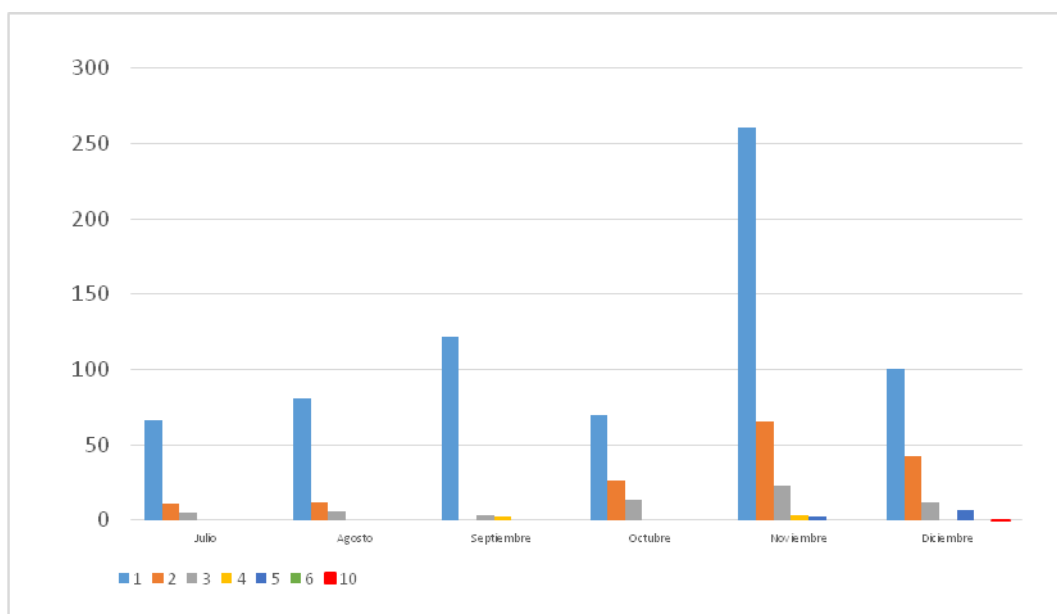
De los 955 alertantes encuestados, el 0,63% se abstuvieron de responder esta pregunta, reduciéndose la muestra a 949 usuarios encuestados. El 97,07% manifestaron que realizaron de 1 a 3 llamadas para reportar el incidente; el 2,09% realizaron 4 o 5 llamadas, y el 0,21% realizaron más de 5 llamadas. Los motivos que manifestaron por lo que debieron llamar más de una vez son los siguientes: El recurso se demoró en llegar. Error en la comunicación. Se demoraron en atender la llamada.

Tabla #3: Cantidad de llamadas por el mismo incidente.

MESES	1	2	3	4	5	6	10	TOTAL
Julio	67	11	5	2				85
Agosto	81	12	6	1				100
Septiembre	122	2	4	3				131
Octubre	70	27	14					111
Noviembre	261	66	23	4	3			357
Diciembre	101	43	12		7	1	1	165
Total	702	161	64	10	10	1	1	949

Fuente: elaboración propia

Figura#3: Cantidad de llamadas por el mismo incidente.



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 4:

¿La Unidad de atención de emergencias llegó al sitio?

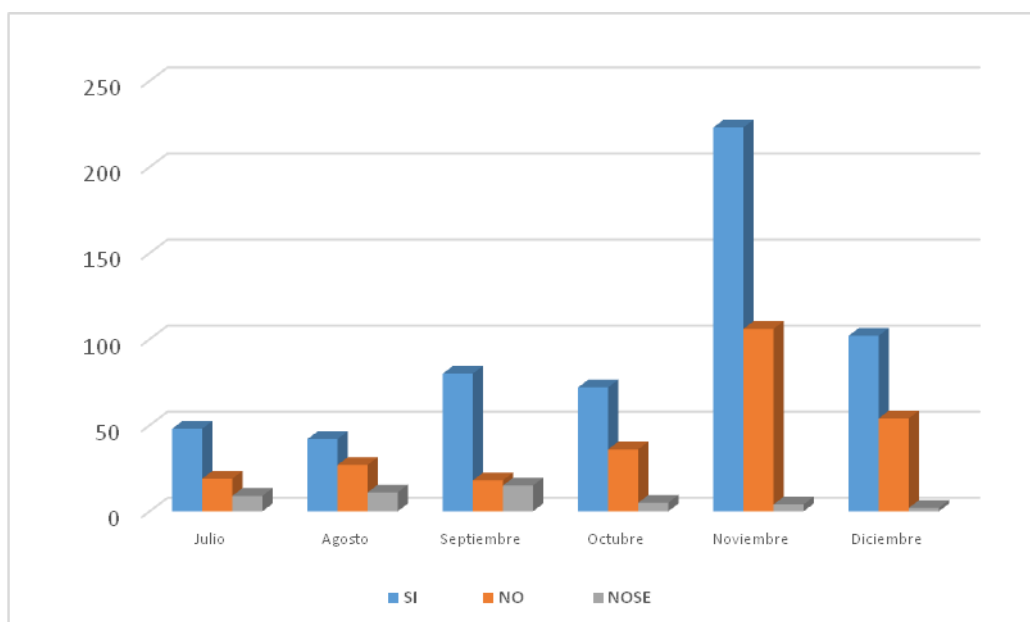
Del total de alertantes que respondieron que sí estuvieron de principio a fin en el incidente (867, Ítems #1) el 65,283% afirmó que, SI llegó el RECURSO solicitado, el 29,757% dijo que NO llegó y el 4,96% desconoce.

Tabla #4: Presencia del Recurso en el incidente.

MESES	SI	NO	NO SÉ	Total
Julio	48	19	9	76
Agosto	42	27	10	79
Septiembre	80	18	14	112
Octubre	72	36	5	113
Noviembre	224	104	4	332
Diciembre	100	54	1	155
Total	566	258	43	867

Fuente: elaboración propia

Figura #4: Presencia del Recurso en el incidente.



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 5:

Califique en una escala del 1 al 5; la atención brindada por la segunda persona, de la institución XX, que le brindó soporte telefónico.

Únicamente 240 alertantes calificaron la atención brindada por el Operador despachador de la Institución requerida, de los cuales el 5% calificaron de Muy Mala y Mala, el 6,25% como Regular y el 88,75% consideró como Buena y Muy Buena.

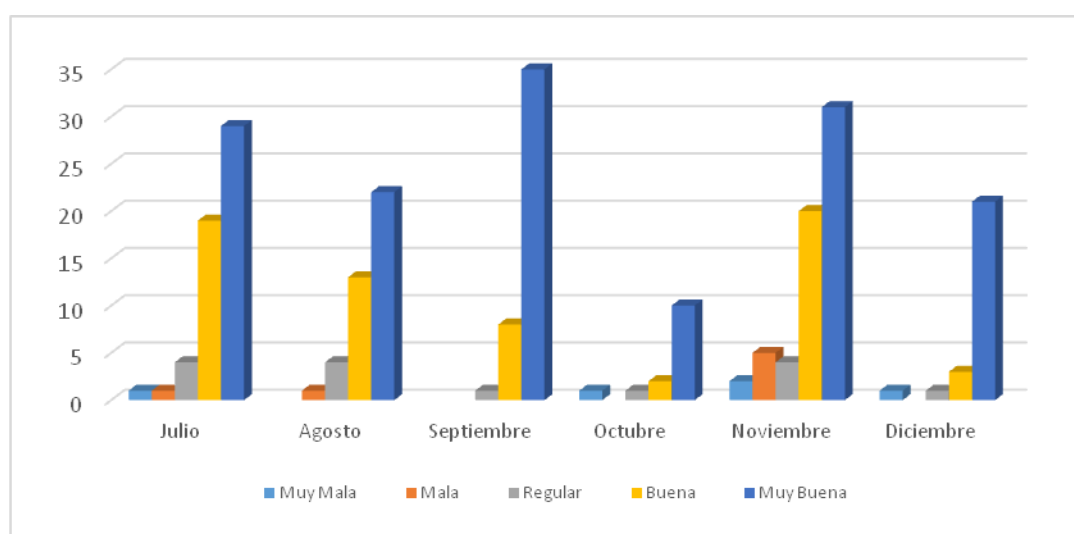
Dando como resultado de aceptación un 88,75% del Operador Despachador de las Instituciones.

Tabla #5: Atención del despachador de la institución requerida

MESES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total general
Julio	1	1	4	19	29	54
Agosto		1	4	13	22	40
Septiembre			1	8	35	44
Octubre	1		1	2	10	14
Noviembre	2	5	4	20	31	62
Diciembre	1		1	3	21	26
Total	5	7	15	65	148	240

Fuente: elaboración propia

Figura #5: Atención del despachador de la institución requerida.



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 6:

¿Según su percepción, el tiempo en llegar la unidad que usted solicitó fue?

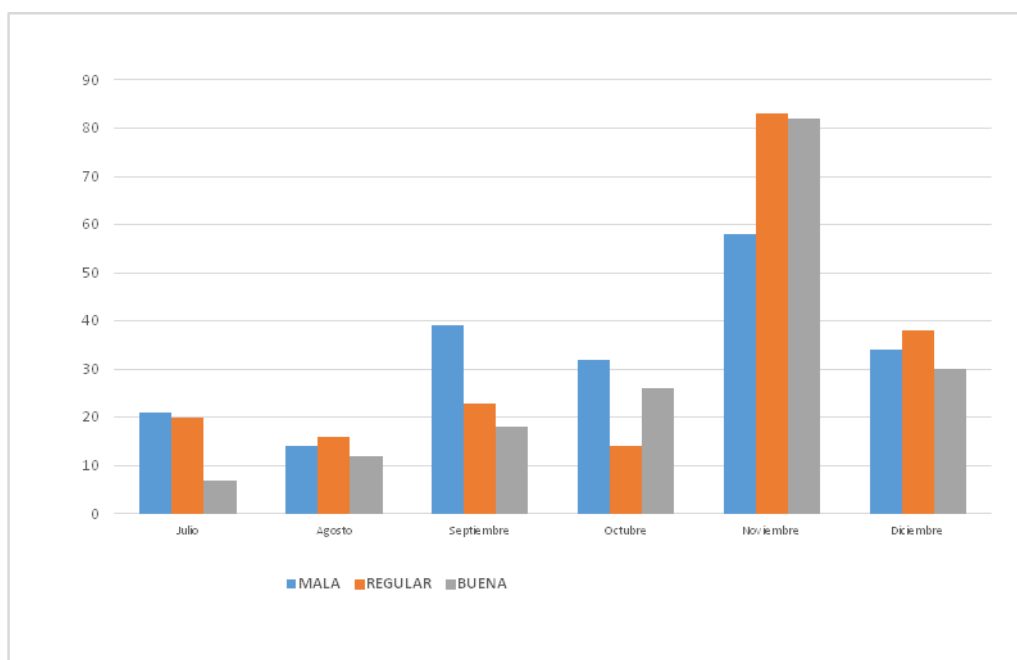
De los 567 Recursos que llegaron al lugar del incidente, según el alertante calificó en un 34,92% como Malo, significando este ítem como fuera de tiempo, el 34,22% Regular, esta opción se refiere a que el recurso tardó, pero cumplió con el objetivo, y el 30,86% consideró Bueno el tiempo de llegada al Sitio del Incidente, es decir la unidad se presentó en un tiempo

Tabla #6: Tiempo de Llegada del Recurso.

MESES	MALO	REGULAR	BUENO	TOTAL
Julio	21	20	7	48
Agosto	14	16	12	42
Septiembre	39	23	18	80
Octubre	32	14	26	72
Noviembre	58	83	82	223
Diciembre	34	38	30	102
Total general	198	194	175	567

Fuente: elaboración propia

Figura #6: Tiempo de Llegada del Recurso.



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 7:

¿Qué tiempo se demoró la unidad en llegar?

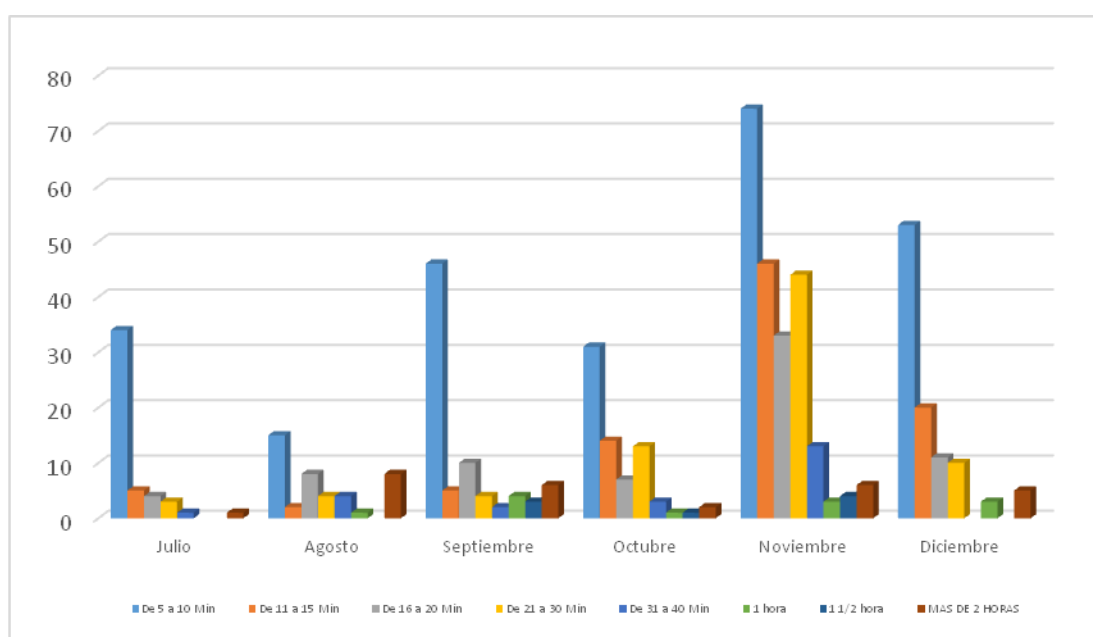
El 44,62% de alertantes que manifestaron que llegó la unidad al sitio del Incidente aseguraron que se demoró entre 5 y 10 minutos.

Tabla #7: Tiempo de Llegada del Recurso

MESES	5 a 10 Min	11 a 15 Min	16 a 20 Min	21 a 30 Min	31 a 40 Min	1 hora	1 1/2 hora	Más de 2 horas	Total
Julio	34	5	4	3	1			1	48
Agosto	15	2	8	4	4	1		8	42
Septiembre	46	5	10	4	2	4	3	6	80
Octubre	31	14	7	13	3	1	1	2	72
Noviembre	74	46	33	44	13	3	4	6	223
Diciembre	53	20	11	10		3		5	102
Total	253	92	73	78	23	12	8	28	567

Fuente: elaboración propia

Figura #7: Tiempo de Llegada del Recurso.



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 8:

Califique en una escala del 1 al 5, el servicio que se brindó en el lugar del incidente, en una escala del 1 al 5.

Alertantes calificaron el servicio recibido en el lugar del incidente por el Recurso como Muy Mala y Mala en un 4,06%, el 13,23% como Regular y el 82,72% consideró como Buena y Muy Buena.

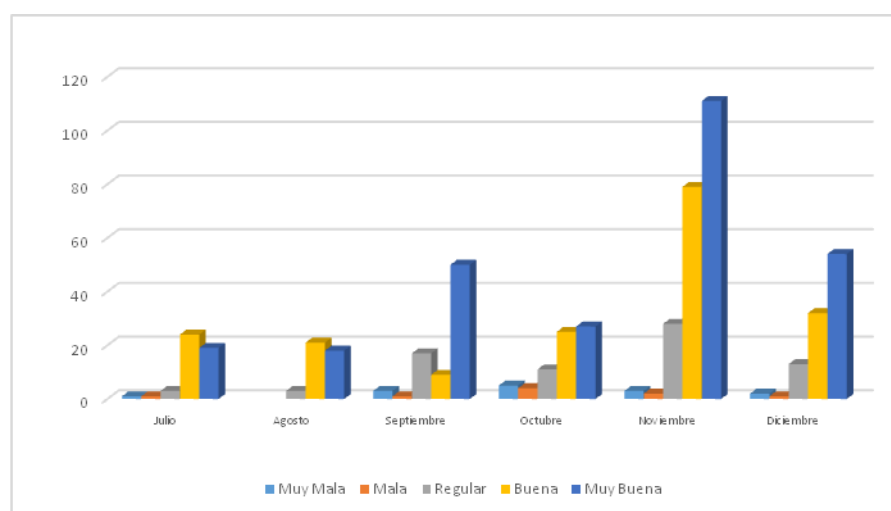
Dando como resultado de aceptación un 82,72%.

Tabla #8: Servicio que se brindó en el lugar del incidente

MESES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total
Julio	1	1	3	24	19	48
Agosto			3	21	18	42
Septiembre	3	1	17	9	50	80
Octubre	5	4	11	25	27	72
Noviembre	3	2	28	79	111	223
Diciembre	2	1	13	32	54	102
Total	14	9	75	190	279	567

Fuente: elaboración propia

Figura #8: Servicio que se brindó en el lugar del incidente



Fuente: elaboración propia

Pregunta # 9:

En términos generales califique en una escala del 1 al 5, la totalidad del servicio brindado por el ECU 911.

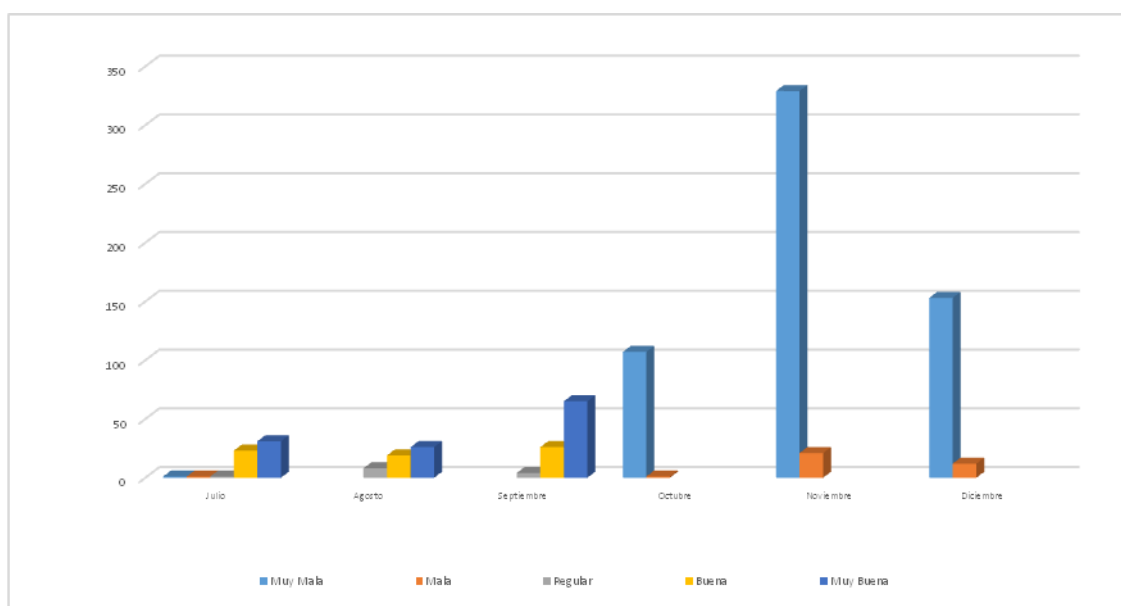
En términos generales los alertantes encuestados calificaron en 75,48% al ECU911 como Malo y Muy malo, el 1,57% como Regular y el 22,95% como Muy Buena y Buena. Dando como resultado de aceptación un 22,95% del Servicio del ECU911 y de las Instituciones articuladas.

Tabla #9: Calidad del servicio recibido

MESES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total
Julio	1	1	1	23	31	57
Agosto			8	19	26	53
Septiembre			4	26	65	95
Octubre	107	1				108
Noviembre	329	21				350
Diciembre	153	12				165
Total	590	35	13	68	122	828

Fuente: elaboración propia

Figura #9: Calidad del servicio recibido



Fuente: elaboración propia

RELACIÓN ENTRE PREGUNTAS # 2 Y 9

OPERADORES DE LLAMADAS E INSTITUCIÓN ECU911

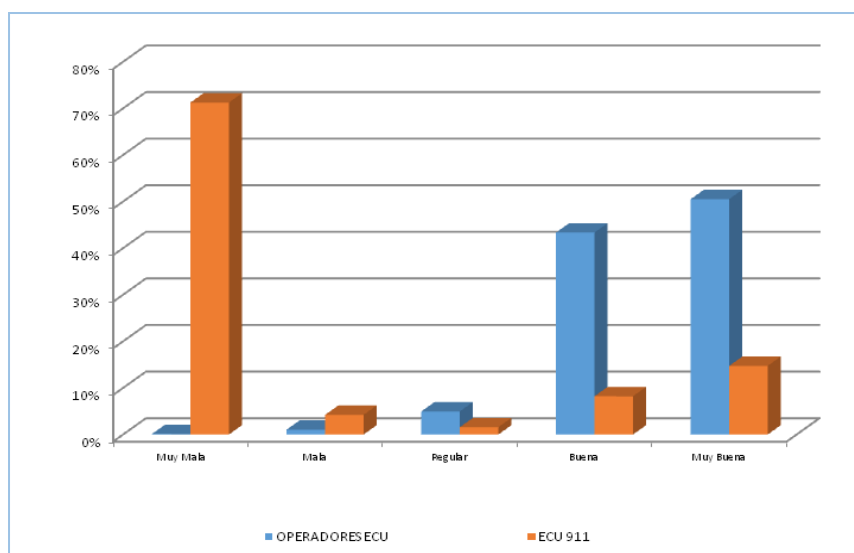
Analizando las preguntas 2 y 9 podemos evidenciar que los alertantes tienen un 93,88% de aceptación sobre los operadores de llamadas del ECU911 por el contrario la conformidad con el Servicio en general tiene únicamente un 22,94%.

Tabla #10: Relación ítems 2 y 9

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
OPERADORES ECU	1 0,11%	10 1,05%	47 4,96%	411 43,35%	479 50,53%
ECU 911	590 71,26%	35 4,23%	13 1,57%	68 8,21%	122 14,73%

Fuente: elaboración propia

Figura #10: Relación ítems 2 y 9



Fuente: elaboración propia

RELACIÓN ENTRE PREGUNTAS #5 Y #9:

OPERADOR DESPACHADOR DE INSTITUCIONES E INSTITUCION ECU911

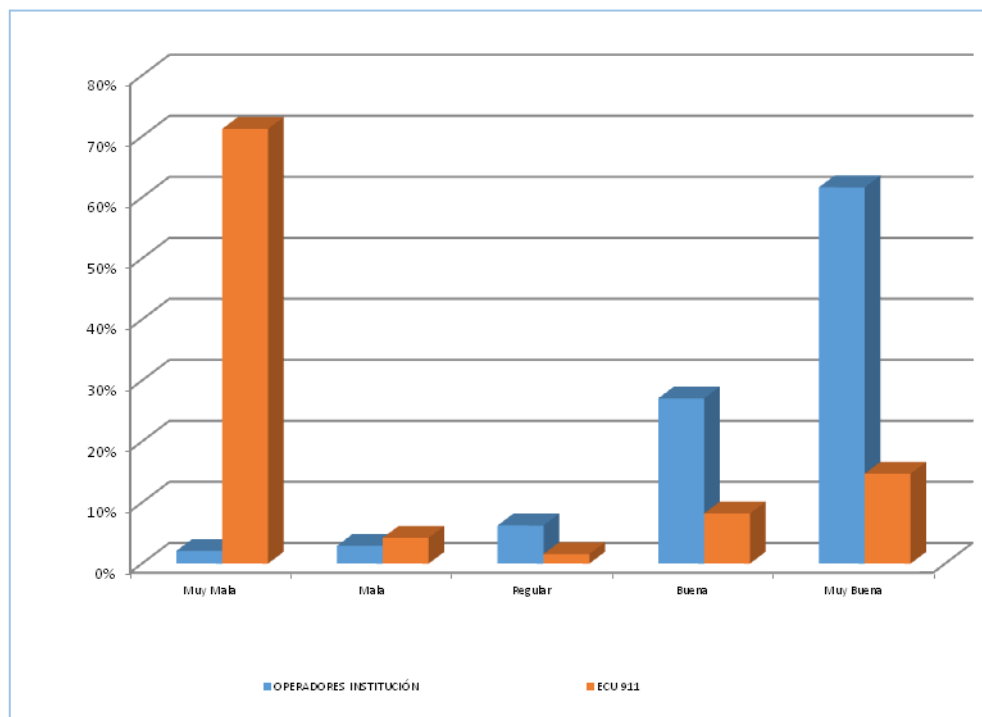
Analizando las preguntas 5 y 9 podemos evidenciar que los alertantes tienen un 88,75% de aceptación sobre los operadores de DESPACHO de las Instituciones articuladas al ECU911 y el Servicio en general tiene únicamente un 22,94%.

Tabla #11: Relación ítems 5 y 9

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
OPERADORES INST	5	7	15	65	148
	2,08%	2,92%	6,25%	27,08%	61,67%
ECU 911	590	35	13	68	122
	71,26%	4,23%	1,57%	8,21%	14,73%

Fuente: elaboración propia

Figura #11: Relación ítems 5 y 9



Fuente: elaboración propia

RELACIÓN ENTRE PREGUNTAS #8 Y #9:

RECURSO EN SITIO E INSTITUCIÓN ECU 911

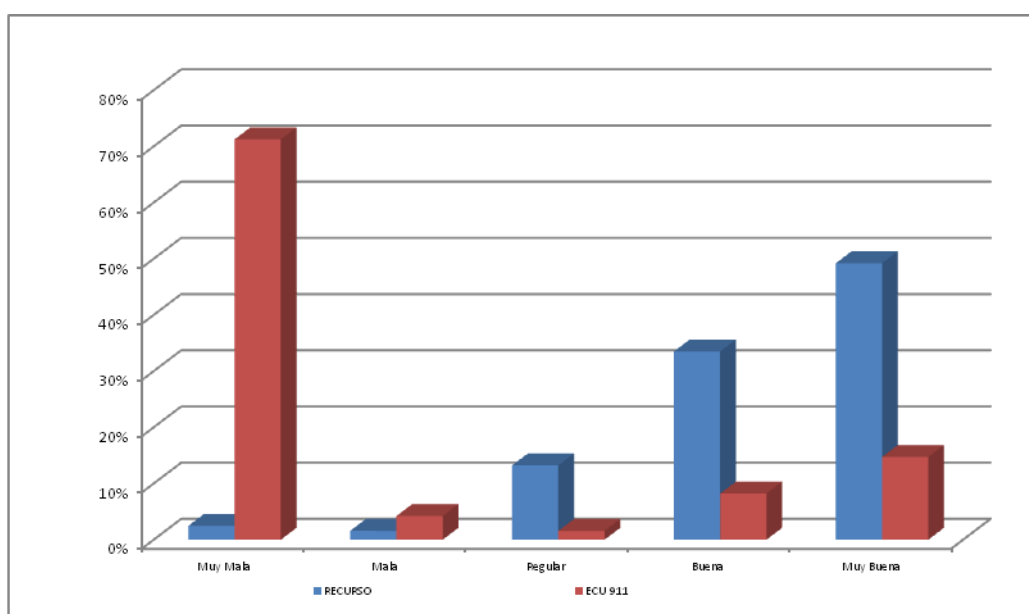
Relacionando las preguntas 8 y 9 se demuestra que los Recursos enviados por las Instituciones tienen una alta aceptación de 82,72% por el contrario únicamente el 22,94% califica al servicio brindado como institución como Bueno y Muy Bueno.

Tabla #12: Relación ítems 8 y 9

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
RECURSO	5	7	15	65	148
	2,47%	1,59%	13,23%	33,51%	49,21%
ECU 911	590	35	13	68	122
	71,26%	4,23%	1,57%	8,21%	14,73%

Fuente: elaboración propia

Figura #12: Relación ítems 8 y 9



Fuente: elaboración propia

RELACIÓN ENTRE PREGUNTA 8 Y 5

RECURSO EN SITIO E INSTITUCIÓN 911

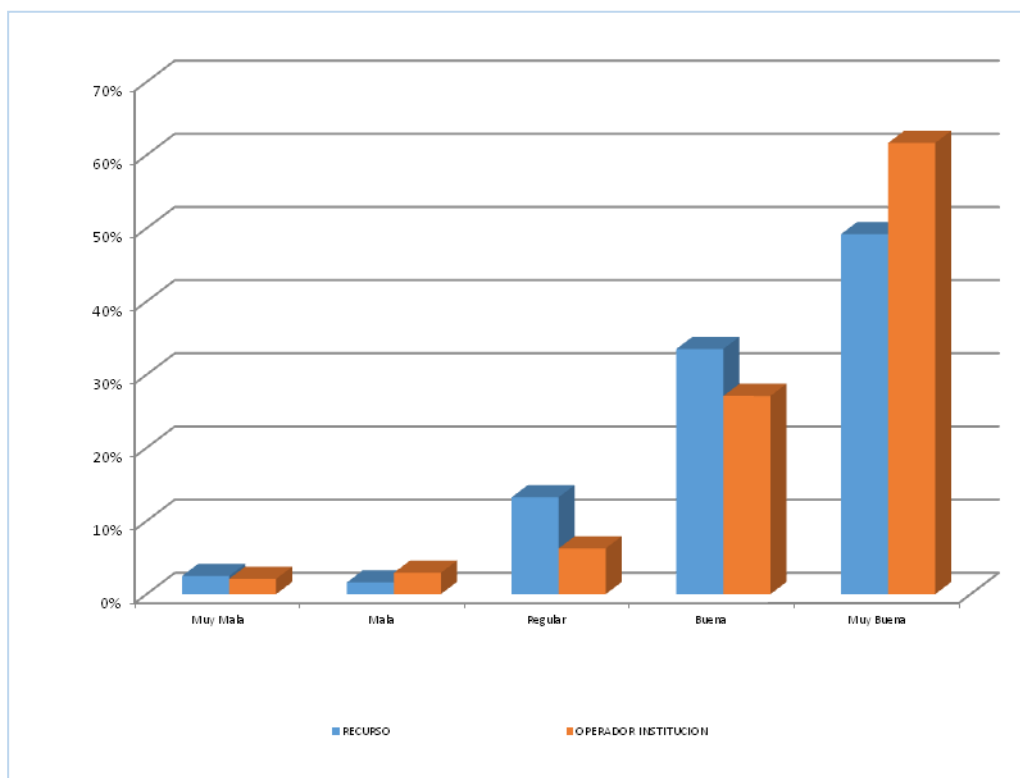
Estas dos preguntas están relacionadas con la institución que atiende el incidente, ya sea el recurso que atendió el incidente como el despachador que da soporte telefónico, en ambos casos tienen una aceptación superior al 80%.

Tabla #13: Relación ítems 8 y 5

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
RECURSO	5	7	15	65	148
	2,47%	1,59%	13,23%	33,51%	49,21%
OPERADOR INSTITUCION	5	7	15	65	148
	2,08%	2,92%	6,25%	27,08%	61,67%

Fuente: elaboración propia

Figura #13: Relación ítems 8 y 5



Fuente: elaboración propia

RELACIÓN ENTRE PREGUNTAS #6 Y #7:

EL TIEMPO DE DEMORA Y LA CALIFICACIÓN DEL MISMO.

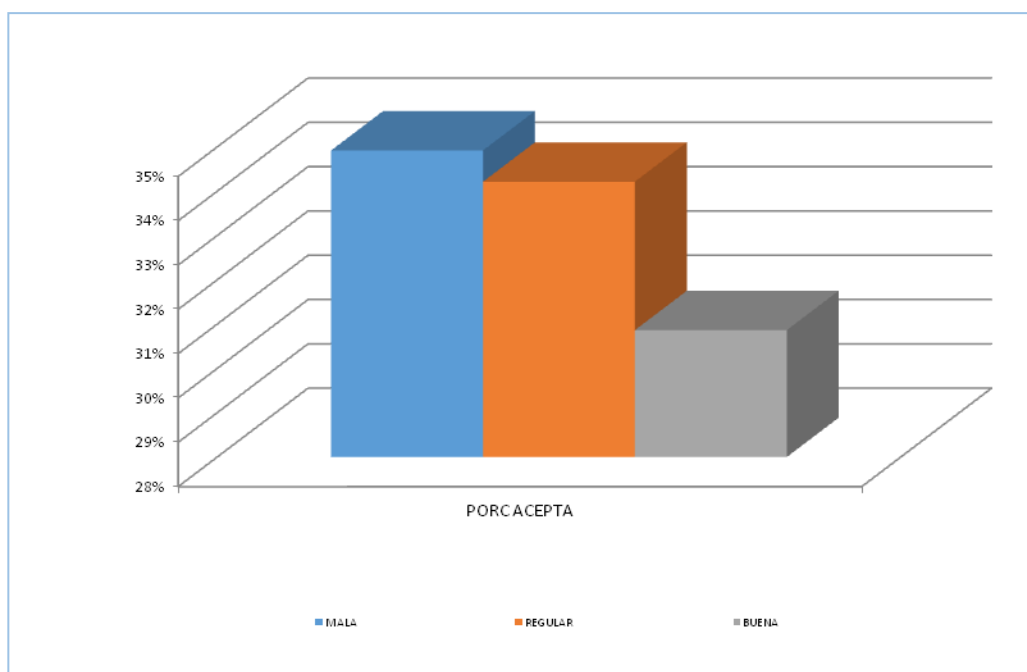
Los alertantes en un 44,62% manifestaron que la unidad se tardó entre 5 y 10 minutos, y calificaron en 34,92% como Malo este tiempo de demora, 34,22% como Regular y un 30,86% lo consideraron Bueno; por lo cual se evidencia que el tiempo de demora debería ser reducido para la atención de las emergencias.

Tabla #14: Relación ítems 6 y 7

	MALA	REGULAR	BUENA
Nivel de aceptación del tiempo de llegada	198	194	175
Calificación del tiempo de llegada	34,92%	34,22%	30,86%

Fuente: elaboración propia

Figura #14: Relación ítems 6 y 7



Fuente: elaboración propia

RANGO TIEMPO: Más del 60% de los alertantes manifestaron que el recurso no superó los 15 minutos para llegar al lugar del incidente. Y un 4,94% consideró que se demoró más de 2 horas. Esto se puede deber a que no hay una correcta selección de las categorías de los incidentes al momento de realizar la encuesta.

RANGO TIEMPO

De 5 a 10 Min	De 11 a 15 Min	De 16 a 20 Min	De 21 a 30 Min	De 31 a 40 Min	1 hora	1 1/2 hora	Más de 2 horas
253	92	73	78	23	12	8	28
44,62%	16,23%	12,87%	13,76%	4,06%	2,12%	1,41%	4,94%

Fuente: elaboración propia

Con las relaciones antes realizadas se pueden obtener algunas conclusiones:

Pregunta 2: Los operadores de llamadas del ECU911 están capacitados para realizar su trabajo y brindar un servicio de calidad al alertante.

Pregunta 5: Los operadores despachadores de las instituciones articuladas están dando un servicio de calidad al usuario, ayudándoles en la solución de su incidente.

Pregunta 8: El recurso que llega al sitio del incidente ha sido de ayuda a los implicados en el suceso.

Pregunta 6 y 7: El tiempo de demora para la atención de la emergencia no supera los 15 minutos, sin embargo, la ciudadanía considera que este tiempo debería mejorar.

Pregunta 9: El Servicio de ECU 911 en forma general es considerado por los usuarios como ineficiente.

Una vez observada todas las conclusiones de las preguntas se puede notar una clara inconsistencia entre las preguntas y la valoración final del servicio ya que el alertante califica como bueno y muy bueno más del 80% del servicio recibido y sin embargo en la calificación general lo califica como malo y muy malo. Esto se puede dar al incorrecto planteamiento de la herramienta o una errónea toma de la muestra.

CAPÍTULO 4

4. DISCUSIÓN

Con lo ante expuesto se puede considerar relevante que existe aceptación por parte de los alertantes frente a la atención recibida por el Evaluador de Llamadas ECU911 (93.19%), y el soporte telefónico de la institución a la que se derivó el incidente (88,75%), es decir el personal de atención al cliente tanto de la central como de las demás instituciones que brindan apoyo al sistema integrado de seguridad están bien capacitados y cumplen con las funciones de su cargo.

Sin embargo en el ítems #9, el dato obtenido es contradictorio, ya que indica que los alertantes no están conformes con el servicio general recibido, esto podría sustentarse en que el 26,31% tuvo que realizar más de una llamada para obtener la ayuda requerida, situación que causa inconformidad, además se podría sumar el tiempo de llegada del recurso al lugar del incidente ya que el 34,72% no llegó o no se pudo confirmar su presencia en el lugar, y el 55.38% de quienes afirmaron que llegó el recurso indicaron que demoró más de diez minutos, considerando que entre los incidentes reportados se tienen emergencias y urgencias y dependiendo de la situación diez minutos podría considerarse demasiado tiempo, aunque esto no es responsabilidad únicamente de la institución a la que se deriva la alerta, sino de otros factores internos (cantidad de unidades operativas, disponibilidad de personal de apoyo, como choferes, paramédicos, bomberos, policías, entre otros), como externos (congestión vehicular, estado de las calles, entre otras).

También es importante, observar las relaciones analizadas en el capítulo anterior, y con base en ellas se podría indicar que existen incongruencias en los datos obtenidos puesto que no se observa relación coherente entre las respuestas dadas por el evaluado, es decir, que el presente análisis ha

permitido determinar inconsistencias en el instrumento de valoración final del Servicio.

Al igual que en el estudio de Morales (2009), “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud”, en el cual determina el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la unidad de urgencias frente a la atención de enfermería, en esta investigación también se analizaron los protocolos para emergencias establecidos por el ECU 911, los cuales se encuentran en constantes cambios de versiones debido a particularidades como la actualización del sistema, opiniones de la ciudadanía y cambios de protocolos de las instituciones articuladas al servicio.

En el caso de la investigación llevada a cabo por Gavilanez & Ortiz (2009), donde se analizaron las opiniones de los clientes internos y externos del IESS de Guayas, utilizando una metodología estadística para diferenciar el nivel de satisfacción entre estos dos tipos de clientes. Ello sirvió como referente para analizar los clientes externos del ECU 911 de Esmeraldas, a través del análisis de las encuestas realizadas, así como a los clientes internos mediante la aplicación de una entrevista a la jefa de planificación institucional. Esto permitió contrastar los datos obtenidos de la entrevista y del análisis para llegar a las conclusiones del presente trabajo.

CAPÍTULO 5

4. CONCLUSIONES Y PROPUESTA

5.1 Conclusiones

Una vez realizado el análisis de la evaluación de la satisfacción ciudadana en el ECU 911 de Esmeraldas en el período julio - diciembre 2016, se puede concluir que:

- El Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, brinda el servicio de respuesta inmediata e integral a una determinada emergencia, para esto cuenta con servicio de llamadas al número único 911 y circuito de video vigilancia, las mismas que están adaptadas en la provincia de forma estratégica.
- Los usuarios del servicio se sienten satisfechos con la atención recibida vía telefónica (operador de llamada) tanto por miembros del ECU 911 como por los despachadores de las instituciones participantes (Policía, Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, Fuerzas Armadas, Gestión de Riesgos, Corporación Nacional de Electricidad y Agencia Nacional de Tránsito), es decir el servicio brindado cumple con los estándares de calidad.
- La evaluación que realiza el ECU 911 para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía esmeraldeña, resulta incompleto debido a que no permite conocer las razones por las cuales el usuario se sienta insatisfecho del servicio recibido. Se podría concluir que la estructura del instrumento de medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio del ECU 911, no cumple con el objetivo del mismo, puesto que no permite precisar los posibles desfases de la atención de incidentes, y de esta manera es imposible conocer qué etapa del ciclo de la atención presenta problemas.

- La interrelación de las variables realizada en el presente análisis permitió observar de mejor manera los puntos débiles del servicio que deberían ser fortalecidos, así como también se pudo observar que el Servicio Integrado de Seguridad ECU911, ha sido de gran ayuda para la ciudadanía, su sistema de video vigilancia ha permitido reducir la delincuencia, la comunidad en la actualidad se siente más segura gracias al servicio que presta el ECU911.

5.2 Propuesta

Luego de realizar el estudio y llegar a conclusiones se propone:

- Rediseñar la metodología aplicada para la medición de la satisfacción del usuario.
- Reestructurar el instrumento de evaluación del nivel de satisfacción.
- Realizar estudios similares al presente en el futuro para poder realizar comparaciones de diferentes periodos de tiempo.

REFERENCIAS

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Consejo de Educación Superior*. Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>
- Baena. (2014). *Investigación Aplicada*. Madrid, Pearson Educación.
- Baena Paz, G. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Boss, B. (2012). *Lo que buscan los clientes en todo el mundo es calidad*. Madrid: Corp. S. A.,.
- Bunge, M., & martin, J. (2017). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema>
- Cabral, S. (2008). Evaluación de la Satisfacción al Cliente. En S. Cabral, *Evaluación de la Satisfacción al Cliente*. Madrid: SLU.
- Casermeiro de Goytia, M. (2014). *La calidad de los servicios públicos*. Obtenido de La calidad de los servicios públicos: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Consejo de Educación Superior. (2013). *Consejo de Educación Superior*. Obtenido de http://www.ces.gob.ec/doc/Reglamentos_Expedidos_CES/codificacion%20del%20reglamento%20de%20rgimen%20acadmico.pdf
- Daros, W. (2005). *¿Qué es un Marco Teórico?* Buenos Aires AR: Red Enfoques.
- Del Cid, A., Mendez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación, Fundamentos y metodología*. México D.F.: Pearson Educación.
- Denton, M. (2006). *La empresa y el cliente*, Madrid – España, Editorial Ecoe.

- Dutka, A. (1994). *Manual de AMA para la Satisfacción al Cliente*. Buenos Aires: Busines Books.
- Ecuador BCE, B. C. (2016). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788>
- Ferreya, A., & De Longhi, A. L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Córdoba Arg: Editorial Brujas.
- Gavilanez, F., & ortiz, Z. (2009). *Estudio de satisfacción en la calidad del servicio*. Obtenido de Estudio de satisfacción en la calidad del servicio:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10462/2/Tesis%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente%20Interno%20y%20Externo%20en%20el%20IESS-Presentaci%C3%B3n.pdf>
- Grajales, A. (2000). *Investigación Aplicada*, Unir, España.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado el 16 de Enero de 2016, de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Ibarra, F. (2014). *Presidente de la Compañía Sevillana de Electricidad*. Sevilla: Corpelecsev.
- INEC, I. N. (2010). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de Ecuador en Cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Keats. D. (2009). *Investigación Descriptiva*. Madrid.
- Keats, D. (2009). *Entrevista: Guía práctica para estudiantes y profesionales*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Larrea, S. (2006), *El cliente*, Barcelona – España, Editorial UPC.
- Linaza, L. (2006). *Elaboración de un Plan de Emergencia de la Empresa*. España: Quenta Nova.
- Ministerio de la Presidencia de España. Agencia de Evaluación de Calidad. (2016). *Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos*. Obtenido de Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos:

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf

MINITAB. (2016). *MINITAB*. Obtenido de <http://support.minitab.com/es-mx/minitab/17/topic-library/basic-statistics-and-graphs/summary-statistics/measures-of-central-tendency/>

Morales, C. (2009). *Nivel de Satisfacción de los paciente que asiste al Servicio de Urgencias* . Obtenido de Nivel de Satisfacción de los paciente que asiste al Servicio de Urgencias : <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Mori, R. V. (2014). *Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Atención*. Trujillo: Universidad Antenor.

PUCESE, S. G. (2015). *Normativas PUCESE*. Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/images/Reglamentos/INSTRUCTIVO%20DE%20GRADUACION%20DE%20POSTGRADOS2015.pdf>

Rangel , O., & diaz, M. (2014). *Caso: Servicio de Educación Pública*. Obtenido de Valoración de la Satisfacción Ciudadana. Modelo de Ecuaciones Estructurales: <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/1255>

Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la investigación* (Vol. I). Buenos Aires: Interamericana.

Sandoval, C. Y. (2007). Investigación descriptiva.

Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911. (2014). *Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911*. Obtenido de Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911: <http://www.ecu911.gob.ec/la-institucion/>

Uvalle, R. (2000). *Institucionalidad y profesionalización del Servicio Público*. México: Plaza y Valdez .

Vavra, T. (2002). *Como Medir la Satisfacción del Cliente Normas ISO*. Madrid: FC.

Anexos

Anexo 1. Solicitud para realización de trabajo de tesis

Esmeraldas, 01 de marzo del 2017

Ing.
Winston Balanzategui Macías
JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 ESMERALDAS Ciudad.

De mi consideración:

Yo, ~~Friky Geovanny Gómez Ladines~~ con Cédula de Identidad N° 0801593112 alumno egresado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, solicito a su autoridad obtener el debido permiso para realizar mi Tesis de grado en el CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 ESMERALDAS y acceso a información que me permita desarrollar mi tema de tesis "ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL ECU 911 DE ESMERALDAS EN EL PERÍODO JULIO-DICIEMBRE 2016" a fin de obtener el título de Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Ing. ~~Friky Gómez Ladines~~
ALUMNO EGRE NO EGRESADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



Anexo 2. Autorización para realización de trabajo de tesis



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SERVICIO INTEGRADO
DE SEGURIDAD

gap

Oficio N° SIS-G-ECU-911-E-2017-0044A-FQ

Esmeraldas, 02 de marzo del 2017

Ing.

~~Friky Gómez Ladines~~

ALUMNO EGRESADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Ciudad.

De mi consideración:

Con un atento saludo, en referencia a su oficio S/N de lugar y fecha, Esmeraldas 01 de marzo del 2017, suscrito por usted, en la cual solicita obtener información sobre el ECU 911 Esmeraldas y encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía sobre el servicio brindado, para así obtener el título de Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación, le autorizó con las debidas responsabilidades que la institución demanda.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Ing. Winston Balanzategui Macías
JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 ESMERALDAS


Anexo 3. Entrevista dirigida a la jefa de planificación institucional

La presente entrevista tiene como finalidad saber su opinión como responsable del área de planificación estratégica y control de calidad, acerca del proceso de evaluación de satisfacción del cliente. Su opinión contribuirá al desarrollo de un trabajo de investigación sobre el análisis de este proceso en el ECU 911 con motivo de la realización de una tesis de maestría en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Esmeraldas. De antemano le agradecemos su colaboración.

1. ¿Cómo se obtiene el numérico de la muestra a analizar?
2. ¿Considera que la herramienta que se utiliza es la adecuada? ¿Está siendo bien aplicada?
3. ¿Qué opinión tiene de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas entre los meses de julio a diciembre de 2016?