



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2023 - OCTUBRE 2023

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU-911
DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2022**

EGRESADA:

CRUZ MOREIRA ENA FERNANDA

TUTOR:

ING. GALO TERRANOVA BORJA, MAE

AÑO 2023

RESUMEN

El propósito del servicio de respuesta a emergencias conocido como "Servicio Integrado de Seguridad ECU 911" en el territorio de Ecuador es brindar asistencia inmediata y eficaz , coordinando de manera organizada la respuesta de las organizaciones a casos de emergencias y desastres Esto se logra mediante la movilización de recursos a través de una red telefónica única y exclusiva conocida como 9-1-1, la cual también está compuesta por cámaras de vigilancia , botones de asistencia y otros dispositivos. El uso indebido del servicio de llamadas de emergencia por parte de los usuarios puede provocar retrasos en la recepción y llegada de la ayuda. El objetivo de esta investigación consistió en establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos referente al servicio otorgado por el Servicio Integrado de seguridad ECU 911 de la Ciudad de Babahoyo. En la presente investigación se consideró pertinente la línea de investigación: Gestión Financiera Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, así como, la respectiva sublínea de investigación: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas. Esta investigación se articula con proyecto de pasantías y prácticas preprofesionales: Gestión de Procesos Gerenciales y Administrativos en el sector Público y Privado con supervisión docente. La metodología que se empleo es de tipo descriptivo y con enfoque cuantitativo, empleando la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento basado en un cuestionario, que se centró en conocer la percepción sobre: tiempo de respuesta, Calidad de la atención del servicio y el nivel de confianza de los usuarios ante la institución.

Palabras claves: Servicio Integrado de seguridad ECU 911, Satisfacción al usuario, Calidad

ABSTRACT

The purpose of the emergency response service known as "Servicio Integrado de Seguridad ECU 911" in the territory of Ecuador is to provide immediate and effective assistance, coordinating in an organized manner the response of organizations to emergencies and disasters. This is achieved through the mobilization of resources through a unique and exclusive telephone network known as 9-1-1, which is also made up of surveillance cameras, assistance buttons and other devices. Improper use of the emergency call service by users may cause delays in the reception and arrival of help. The objective of this research was to establish the level of satisfaction of external users regarding the service provided by the Integrated Security Service ECU 911 of the City of Babahoyo. In the present investigation, the line of investigation was considered pertinent: Administrative, Tax, Audit and Control Financial Management, as well as the respective sub-line of investigation: Public and Private Companies and Institutions. This research is articulated with a project of internships and pre-professional practices: Management of Managerial and Administrative Processes in the Public and Private sector with teacher supervision. The methodology used is descriptive and with a quantitative approach, using the survey technique with its respective instrument based on a questionnaire, which focused on knowing the perception of: response time, quality of service attention and the level of trust of users towards the institution.

Keywords: Integrated security service ECU 911, User satisfaction, Quality

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el contexto del Servicio Integrado de seguridad ECU 911 de la Ciudad de Babahoyo, el mismo que está ubicado en la Avenida 25 de junio y Calle V, Lotización Virgilio Zúñiga. Esta organización tiene como principal propósito resguardar la vida e integridad de los ciudadanos, así como, sus bienes a través de videovigilancia y servicio de llamadas de emergencia mediante el 911.

El ECU 911 en Ecuador es un servicio de respuesta a emergencias de vanguardia que ha revolucionado la forma en que el país aborda situaciones críticas. Esta red integrada de centros de atención y coordinación de emergencias se ha convertido en un pilar fundamental para la seguridad y el bienestar de los ecuatorianos. Ofreciendo una respuesta rápida y eficaz a una amplia gama de situaciones, desde accidentes de tráfico y desastres naturales hasta emergencias médicas y delincuencia, el ECU 911 ha demostrado su valor innumerables veces.

Lo que distingue al ECU 911 es su enfoque en la tecnología de punta y la coordinación interinstitucional. Equipado con sistemas de última generación, como cámaras de vigilancia, sistemas de geolocalización y comunicaciones avanzadas, el servicio permite una respuesta inmediata y precisa a las emergencias. Además, su capacidad para coordinar eficazmente a las diversas agencias de respuesta, como policía, bomberos y servicios médicos, garantiza una acción rápida y coordinada en situaciones de crisis. El ECU 911 es un ejemplo destacado de cómo la innovación y la colaboración pueden transformar la seguridad pública, brindando tranquilidad a los ciudadanos ecuatorianos.

El objetivo de esta investigación consistió en establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos referente al servicio otorgado por el Servicio Integrado de seguridad ECU 911 de la Ciudad de Babahoyo. En la presente investigación se consideró pertinente la línea de investigación: Gestión Financiera Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, así como, la respectiva sublínea de investigación: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas. Esta investigación se articula con proyecto de pasantías y prácticas preprofesionales: Gestión de Procesos Gerenciales y Administrativos en el sector Público y Privado con supervisión docente.

La metodología que se empleó es de tipo descriptivo y con enfoque cuantitativo, empleando la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento basado en un cuestionario, que se centró en conocer la percepción sobre: tiempo de respuesta, Calidad de la atención del servicio y el nivel de confianza de los usuarios ante la institución. Entre los principales resultados encontrados se pudo establecer que en todas las variables analizadas hay una percepción de satisfacción por parte de los usuarios externos.

Es importante señalar que de forma inicial en el desarrollo del documento se estable un detalle sobre el contexto del Servicio Integrado de seguridad ECU 911, poniendo de manifiesto sus propósitos y estructura tecnológica bajo la cual otorga su servicio.

DESARROLLO

La función principal del servicio de respuesta a emergencias conocido como "Servicio Integrado de Seguridad ECU 911" en el territorio de Ecuador es brindar asistencia inmediata y eficaz , coordinando de manera organizada la respuesta de las organizaciones a casos de emergencias y desastres. Esto se logra mediante la movilización de recursos a través de una red telefónica única y exclusiva conocida como 9-1-1, la cual también está compuesta por cámaras de vigilancia , botones de asistencia y otros dispositivos. El uso indebido del servicio de llamadas de emergencia por parte de los usuarios puede provocar retrasos en la recepción y llegada de la ayuda.

Según información brindada por expertos, clérigos y pobladores de la ciudad de Guayaquil durante una consulta realizada durante un viaje periódico por Diario El Universo (2018), existe una carencia de atención al cliente en el Ecuador producto de la ausencia de una cultura organizacional y social. Este es un problema que se presenta con frecuencia en las empresas y/o instituciones públicas y privadas, así como en las denuncias comunitarias. La publicación incluye los hallazgos del más reciente estudio del INEC, que indica que la información inadecuada, la falta de rigor profesional por parte de los empleados y la falta de comprensión del tema son los culpables de las quejas y reclamos en el sector público.

Para Barros (2017), el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 es un proyecto creado por el gobierno que tiene como objetivo proteger la vida y la propiedad de los ciudadanos mediante un sistema de control de video vigilancia social. El conocimiento

de la legitimidad de este servicio es bajo, debido al hecho de que se abusa de él al realizar " llamadas falsas" al número de emergencia nacional 911, a pesar de la existencia de sanciones legales, lo que resultó en la desconexión de los profesionales en función de la naturaleza de la emergencia, así como los costos de transporte.

De acuerdo con el Diario La Hora (2021), la prioridad del actual gobierno es la seguridad ciudadana y el combate a la delincuencia, por lo que se ha elaborado un plan de seguridad que incluye la revisión y ampliación del Servicio Integrado de Seguridad ECU911. Ha sido identificado como que no funciona de manera óptima, habiendo sido castigado por la lenta respuesta de las unidades en diversas emergencias.

Según Ortiz (2023), el informe de control de calidad del Centro Local ECU 911 Babahoyo del Sistema Integrado de Seguridad ECU911 (2021) indicó que, durante el año 2021, el Ministerio del Trabajo, entidad encargada de supervisar la calidad de los servicios públicos, desarrolló directrices semestrales para medir la satisfacción ciudadana y aplicar estándares técnicos para evaluar la calidad del servicio y la atención ofrecida por los funcionarios públicos. Los resultados presentados en el informe ejecutivo del primer semestre, basados en dos muestras, revelaron que un motivo principal de insatisfacción entre los usuarios, con un porcentaje significativo, fue el "Tiempo de Respuesta". Le siguieron los aspectos como la "Cantidad de preguntas", la "Falta de ayuda" y la "Falta de resolución de sus solicitudes", mientras que en menor medida se mencionó el "Trato inadecuado". En el segundo semestre, el informe ejecutivo continuó reflejando altos niveles en estos mismos criterios.

Realizar un estudio de satisfacción al usuario en el ECU 911 (Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en Ecuador) es una iniciativa valiosa para evaluar y mejorar la calidad de los servicios brindados. Para ello, es importante considerar diversas

dimensiones que permitan obtener una comprensión completa de la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del usuario es el principal propósito de todo tipo de organización y sobre todo de aquellas que ofertan servicios. Para este efecto las empresas u organizaciones buscan evaluar constantemente la forma en que brindan estos servicios, permitiéndoles realizar los ajustes o correctivos adecuados. Los usuarios siempre deben dar a notar su percepción del servicio recibido y a partir de estas percepciones, las empresas deben tomar decisiones.

En relación a la percepción del usuario, está determinada como una manera donde el cerebro interpreta cada opinión e impresión que capta a través de los sentidos para instaurar emociones inconscientes o conscientes del entorno físico donde se desenvuelve. Puede considerarse además como proceso fructuoso que depende enfáticamente de peculiaridades de los estímulos, los que ponen en actividad sus sentidos y las destrezas socioculturales afectivas del sujeto que percibe. (Pincay, 2022, pág. 10)

Pérez et al (2019), indica de carácter subjetivo, que la satisfacción es definida como la capacidad de brindar una experiencia positiva a los usuarios y a la población en contacto con los servicios ofertados, y ha sido ampliamente investigada desde la década de 1960. Los analistas han utilizado la satisfacción del usuario como una métrica para evaluar el desempeño de los sistemas de atención.

Dentro del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, ubicado en la Ciudad de Babahoyo, se pueden distinguir dos tipos de usuarios:

- Usuarios internos: Personal que labora dentro de la organización.
- Usuario externo: La ciudadanía o Comunidad

El usuario interno es todos aquellos que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal que realizan las empresas, son elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado, donde tendrán un jefe directo al cual rendir unos resultados y así mismo tener unos deberes y derechos como miembros activos en una organización. (Bernal, 2014)

De igual manera en relación al usuario externo y de acuerdo con Bernal (2014), los usuarios externos, que son los que acceden al servicio, tienen necesidades que deben ser atendidas para estar satisfechos y felices, como ser comprendidos , acogidos, sentirse importantes , sentirse cómodos , tener confianza y sobre todo sentirse escuchados , porque si se cumplen todas estas cosas , los usuarios externos continuarán comprando productos o solicitando servicios con confianza.

Servicios que ofrece el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911

Dentro del territorio nacional el Sistema Integrado de Seguridad (SIS ECU 911), brinda cuatro servicios dirigidos a la ciudadanía, tal como se detalla en la Tabla 1:

Tabla 1. *Servicios prestados por el Sistema Integrado de Seguridad.*

| SERVICIOS PÚBLICOS | NIVEL TERRITORIAL | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| | UNIDAD DESCENTRALIZADA ZONAL | OFICINA TÉCNICA (LOCAL) | OFICINA TÉCNICA (SALA OPERATIVA) |
| 1.- Gestión de la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía | | | |
| Llamadas | X | X | |
| Video Vigilancia | X | X | X |
| Botón de seguridad | X | X | |
| Despacho de recursos | X | X | X |
| 2.- Suministro de información a través del Sistema Automatizado de Entrega de información a la función judicial | | | |
| | X | X | |
| 3.- Generación y entrega de información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de emergencias | | | |
| | X | X | |
| 4.- Difusión de información relacionada al SIS ECU 911 a través de canales de difusión disponibles | | | |
| | X | X | |

Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Capacidades Tecnológicas

De acuerdo con Salazar (2017), el servicio ECU 911 se ha establecido desde sus inicios para aprovechar la innovación, el desarrollo y el uso adecuado de los recursos con el fin de mejorar y optimizar los servicios de respuesta a emergencias; con el objetivo de brindar asistencia oportuna y adecuada a los ciudadanos en situaciones de emergencia. La infraestructura tecnológica es una de las fortalezas de alto impacto, lo que le permite responder a cualquier solicitud de emergencia sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año. teléfono, o equipo periférico (cámaras y botones de ayuda con conectividad directa); troncalizados; PDA (terminal de datos portátil); poner evaluadores, supervisores, y despachadores en el trabajo.

Lo antes mencionado permite evaluar la confiabilidad y eficiencia de la infraestructura tecnológica utilizada por el ECU 911 para gestionar las emergencias. Tomando en cuenta que el Sistema Integrado de Seguridad (SIS ECU 911), cuenta con una plataforma tecnológica que es utilizada en cada uno de sus centros operacionales y que básicamente se centra en el despliegue de consolas de atención emergente.

El ECU 911 dispone de una plataforma tecnológica desarrollada para la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional a través de las consolas de atención de llamadas, Despachadores de recursos con las instituciones integradas y consolas de video vigilancia para el monitoreo de los puntos de video vigilancia. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2019)

Para poder establecer el propósito u objetivo de esta investigación, que se basa en determinar la percepción que tienen los usuarios externos respecto al Servicio Integrado de seguridad ECU 911 y de esta forma establecer su nivel de satisfacción, se consideró como población las 19.370 llamadas y que corresponde a la totalidad de llamadas emergentes ingresadas en uno de los meses de mayor incidencia como es el mes de diciembre. De esta forma se estableció una muestra de 377 usuarios externos.

Tiempo de respuesta

Uno de los aspectos que se consideró como parte de este análisis es el tiempo de respuesta que va a permitir medir la rapidez con la que el ECU 911 responde a las llamadas de emergencia y coordina la atención requerida por los ciudadanos. Considerando que este ha sido un aspecto de mucha importancia para los usuarios y por el que siempre han presentado su postura tanto a favor como en contra, tal como se evidencia en la Tabla 2.

Tabla 2. *¿Considera que el tiempo de respuesta en la atención de las llamadas de emergencia es el correcto?*

| Escala de Likert | F | % |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Totalmente de acuerdo | 98 | 25,99 |
| De acuerdo | 164 | 43,50 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 60 | 15,92 |
| En desacuerdo | 38 | 10,08 |
| Totalmente en desacuerdo | 17 | 4,51 |
| Total general | 377 | 100,00 |

Fuente: Encuesta de satisfacción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

La percepción que tiene la ciudadanía respecto a la capacidad de respuesta en las llamadas de emergencia por parte del ECU 911, es bastante aceptable considerando que un 69,49% de los usuarios externos se sienten cómodos con los tiempos de respuesta.

Los centros de atención de emergencias mediante llamadas son una de las empresas de mayor importancia social en Ecuador, conformando un servicio de respuestas, que tiene como objetivo incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios. Este sistema de atención engloba recursos humanos provenientes de diversas instituciones públicas que se encargan de movilización del personal ante accidentes, desastres y emergencias, las 24 horas al día, los 365 días al año. Debido a la naturaleza de este tipo de organizaciones, se requiere que los trabajadores cumplan turnos rotativos para garantizar la atención continua a la población. (Valdiviezo et al, 2019)

La gestión organizacional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 incluye el establecimiento de políticas de calidad que regulen el cumplimiento de las operaciones de atención de emergencia, con niveles de oportunidad a través de una plataforma tecnológica y talento humano con habilidades técnicas y normativas, orientadas a la mejora continua para encontrar la satisfacción del usuario en el territorio ecuatoriano.

El Centro Operativo Local ECU 911 en su plan estratégico estipula que posee cobertura del 100% en todo el territorio nacional, pero los problemas identificados en la evaluación de los operadores de llamadas influyen en la persona que requiere de asistencia de emergencia no acceder a un servicio con estándares de calidad adecuados que le permita encontrar una atención inmediata y promueva su seguridad integral. (Rosado, 2021)

Calidad de atención del servicio

Dentro de este estudio se consideró la calidad de atención del servicio brindado por el personal interno del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por lo que conocer la percepción de los usuarios externos respecto a cómo se sienten cuando acceden al servicio de emergencia, es importante para la toma de decisiones de la entidad. “La

gestión de calidad de los servicios se ha posicionado en las últimas décadas como un elemento preponderante que reporta múltiples beneficios para mantener a las empresas de manera exitosa en el competitivo mundo de los negocios” (Zavala & Vélez, 2020)

Según la investigación de Rojas y colaboradores (2020), el éxito de una compañía reside en la excelencia de los servicios y el nivel de atención que la empresa proporciona a sus usuarios. Este logro implica la capacidad de satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes. En consecuencia, una empresa puede mantener su competitividad al implementar estándares de calidad que aseguren una atención a la cliente adecuada.

El departamento de Operaciones tiene la responsabilidad de recibir las notificaciones de situaciones de urgencia generadas a través de los sistemas de telefonía fija y móvil. En este contexto, se implementan protocolos de acción y pautas de investigación para determinar si la llamada debe considerarse como una emergencia de alta prioridad o no. En otras palabras, el área en cuestión se encarga de evaluar la urgencia de las llamadas entrantes, lo cual implica llevar a cabo un proceso exhaustivo para recopilar información que contribuya a brindar una asistencia efectiva. No obstante, el procedimiento de evaluación de las llamadas puede llevar a que la persona que llama no quede completamente satisfecha con la atención recibida. En la Tabla 3, se puede establecer que un 38,73% de los usuarios externos no considera que existe eficacia en la atención recibida por los funcionarios del ECU 911.

Tabla 3. *¿Considera que existe eficacia en la atención que recibe por parte del personal del ECU 911?*

| Escala de Likert | F | % |
|-------------------------|----------|----------|
| Totalmente de acuerdo | 86 | 22.81 |

| | | |
|--------------------------------|------------|---------------|
| De acuerdo | 145 | 38.46 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 100 | 26.53 |
| En desacuerdo | 34 | 9.02 |
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 3.18 |
| Total general | 377 | 100.00 |

Fuente: Encuesta de satisfacción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Una de las fortalezas que caracteriza al ECU 911 radica en las formaciones proporcionadas al personal encargado de recibir las llamadas, con el propósito de fomentar el crecimiento profesional de los empleados. No obstante, se presentan situaciones desfavorables vinculadas a la atención al usuario. En estos casos, el evaluador de operaciones ha adoptado una actitud negligente al aplicar los criterios de evaluación de las llamadas, como la realización de interrogantes superfluas o una comunicación que carece de fluidez. Tales acontecimientos tienen como resultado que el servicio de emergencia no sea brindado de manera oportuna.

Aunque el Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911 es un Servicio Integrado de Seguridad Nacional y dispone de un equipamiento de alta tecnología en lo referente a monitoreo, la valoración pública respecto a la atención oportuna y servicios del Servicio Integrado de Seguridad en emergencias, aún no alcanza los niveles de satisfacción del desempeño institucional, ya sea por falta de personal técnico, por la débil coordinación interinstitucional, o porque en determinadas temporadas del año, la demanda de atención rebasa las capacidades del Servicio Integrado de Seguridad. (Barona, 2020)

Confianza de los usuarios

Otro factor que se consideró dentro de este estudio es la confianza que los usuarios externos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tienen ante la institución, por tal razón se puede establecer que la confianza es el nivel de lealtad que sienten los usuarios, dependiendo de la calidad del servicio recibido. Los usuarios serán muy leales si la

institución cumple sus expectativas, caso contrario no tendrán confianza en la institución.

El servicio de calidad, actualmente, se considera un valor agregado exigido implícitamente en la mayor parte de los procesos de una empresa y, sobre todo, cuando se atiende al cliente; ya que este mide con su capacidad el servicio brindado. Por eso, las instituciones pertenecientes a este sector concentran sus esfuerzos hacia la calidad de servicio que ofrecen al momento de atender a un nuevo cliente, puesto que permite satisfacer y experimentar una interacción agradable, logrando en muchos casos, lealtad con la empresa. (Flores et al, 2021)

La confianza de los usuarios en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Ecuador se ha convertido en un pilar fundamental para la eficacia y el éxito de este sistema. A lo largo de los años, el ECU 911 ha demostrado su capacidad para coordinar de manera eficiente respuestas a emergencias en diversos ámbitos, ya sea en situaciones médicas, de seguridad ciudadana o desastres naturales. La combinación de tecnología avanzada, una red de comunicación robusta y un personal altamente capacitado ha cimentado la credibilidad de este servicio en la mente de los usuarios. La transparencia en la gestión de incidentes, la prontitud en la atención y la comunicación constante con el público han contribuido a consolidar una relación de confianza. Además, la visión evolutiva del ECU 911, que ha incorporado constantemente mejoras y actualizaciones en función de las necesidades cambiantes de la sociedad, refleja su compromiso con brindar un servicio confiable. La Tabla 4 refleja la percepción de los usuarios externos del ECU 911 de la Ciudad de Babahoyo.

Tabla 4. *¿Considera que la confianza en la institución, está relacionada con la satisfacción por la calidad de la atención del servicio recibido por parte del ECU 911?*

| Escala de Likert | F | % |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Totalmente de acuerdo | 85 | 22,55 |
| De acuerdo | 152 | 40,32 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 88 | 23,34 |
| En desacuerdo | 48 | 12,73 |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 1,06 |
| Total general | 377 | 100,00 |

Fuente: Encuesta de satisfacción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Esta confianza en el ECU 911 no solo deriva de su capacidad operativa, sino también de su impacto palpable en la seguridad y el bienestar de la comunidad ecuatoriana, lo que refuerza la percepción de que el servicio es un verdadero salvavidas en momentos críticos. En última instancia, la confianza de los usuarios no solo valida la importancia del ECU 911 en Ecuador, sino que también inspira a seguir adelante, innovando y manteniendo los más altos estándares de servicio para continuar siendo un elemento vital en la protección de la sociedad.

Satisfacción de los usuarios

Finalmente es importante señalar que la satisfacción del usuario del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, está directamente vinculada con las variables analizadas: Tiempo de respuesta, Calidad de atención y nivel de confianza en la institución. La encuesta de satisfacción que se aplica de forma periódica y mensual refleja justamente la percepción positiva de la ciudadanía para con el servicio prestado.

Respecto a la satisfacción del usuario, se puede afirmar que es uno de los factores que viene cobrando importancia en lo que respecta a evaluación de los servicios. En ese entender, la satisfacción está condicionada por las expectativas, necesidades de índole personal y valores. Por ello, el nivel de satisfacción que alcance cada usuario es diferente aun cuando se atiendan en el mismo lugar. (Montalvo et al, 2020)

La evaluación de la satisfacción del usuario en relación al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Ecuador revela un aspecto esencial de su impacto positivo en la comunidad. A través de su enfoque en la coordinación eficiente de emergencias y la atención de incidentes críticos, el ECU 911 ha logrado establecer un nivel notable de satisfacción entre los usuarios. La capacidad de brindar respuestas rápidas y adecuadas en situaciones de riesgo ha generado una percepción positiva de seguridad y protección en la mente de los ciudadanos. Además, la transparencia en la gestión de incidentes, la calidad de la atención al cliente y la adaptación constante a las necesidades cambiantes han contribuido a nutrir esta satisfacción.

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios. (Hernández et al, 2021)

CONCLUSIONES

Se determinó que el Servicio Integrado de seguridad ECU 911, a nivel nacional y por ende la unidad administrativa y operativa asentada en la Ciudad de Babahoyo, cumplen un rol importante en materia de seguridad ciudadana, buscando dar respuestas emergentes e inmediatas a los requerimientos de la población. Por lo que es fundamental brindar un servicio oportuno, de calidad que genere confianza de la ciudadanía ante la institución de seguridad.

Haciendo énfasis a la estructura tecnológica del Servicio Integrado de seguridad ECU 911, se puede establecer que es muy competitivo ya que cuenta con una plataforma tecnológica que es utilizada en cada uno de sus centros operacionales y que básicamente se centra en el despliegue de consolas de atención emergente tanto para llamadas y monitoreo de video vigilancia.

La percepción que tiene la ciudadanía respecto a la capacidad de respuesta en las llamadas de emergencia por parte del ECU 911, es bastante aceptable considerando que un 69,49% de los usuarios externos se sienten cómodos con los tiempos de respuesta. Así mismo es importante señalar que un 30,51% se siente insatisfecho con el servicio de llamadas.

Se pudo establecer que la mayoría de los usuarios se siente satisfecho con el tipo de servicio recibido, considerando que el 61,27% de ellos se mostraron conformes según la encuesta de satisfacción. Así mismo es importante señalar que un 38,73% se siente insatisfecho con la calidad de atención.

En cuanto al nivel de confianza de los usuarios para con el Servicio Integrado de seguridad ECU 911 de la Ciudad de Babahoyo, se estableció que el 62,87% de los usuarios sienten confianza debido a la calidad del servicio que han percibido cuando han accedido a los diferentes servicios que brinda la institución de seguridad ciudadana. Así mismo es importante señalar que un 37,13% no confían en el servicio integrado de seguridad.

BIBLIOGRAFIA

- Barona, L. (2020). *Estrategias de marketing y posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la zona centro*. Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Barros, C. (2017). *El rol del Estado y su incidencia en la legitimidad en el uso de dispositivos de control en seguridad: El caso de la video vigilancia en Quito (ECU 911) Barrio La Mariscal durante el período 2012-2015*. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/12720/TFLACSO-2017CMBS.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
- Bernal, D. (2014). *La importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf>
- Diario La Hora*. (28 de 07 de 2021). Obtenido de Denuncian problemas en el ECU 911: <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/tungurahua-denuncian-problemas-ecu-911/>
- Flores et al, G. (2021). Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI(1), 200-221. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1225>
- Hernández et al, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23. Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

- Montalvo et al, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Ortiz, O. (2023). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 Babahoyo, 2021*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado el 15 de 08 de 2023
- Pérez et al, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Publica*, 53-87. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Pincay, E. (2022). *Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93791/Pincay_CE_M-SD.pdf?sequence=4
- Rosado, M. (2021). *Desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas del servicio integrado de seguridad ECU 911 Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9121/E-UTB-FAFI-ING.COM-000582.pdf?sequence=1>
- Salazar, S. (2017). *Metodología de evaluación de servicios de emergencia: el caso del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 11 de 08 de 2023, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10007/1/T-UCE-0005-110-2017.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Plan-Estrat%C3%A9gico-SIS-ECU-911-2019-2023.pdf>
- Valdiviezo et al, D. (2019). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en personal que ahora en una central de llamadas de emergencia, Ecuador-2018. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(1), 38-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55959379010>
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

ANEXO

Anexo 1.- Carta de Autorización por parte de la empresa

Memorando Nro. SIS-COL5B-2023-0172-M

Babahoyo, 11 de septiembre de 2023

PARA: Mae Eduardo Enrique Galeas Guijarro

ASUNTO: Solicitud de autorización para realizar Caso de Estudio (Proceso de Titulación)

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

Por medio del presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante Ena Fernanda Cruz Moreira de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema "Satisfacción del usuario en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Babahoyo", el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Jessica Mayra Espinoza Chipre
JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL BABAHOYO

Referencias:
- SIS-COL5B-GLO-2023-0169-M

Copia:
Sra. Ing. Yelina Noemi Garcia Espinel
Analista de Planificación y Gestion Estratégica Local
Srta. Ing. Dora Patricia Gomez Alvarado
Analista de Recursos Humanos Local
Srta. Abg. María José Alava Paz
Analista Jurídico Local

Anexo2.- Ruc de la empresa

Consulta de RUC

RUC

0968602690001

Razón social

COORDINACION ZONAL - 5 Y 8 SERVICIO
INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón

LISCA PEREZ ERVIN VICENTE

Social:

Identificación:

0917090300

Contribuyente
fantasma

NO

Contribuyente con transacciones
inexistentes

NO

Actividad económica principal

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE FUERZAS DE
POLICÍA, REGULARES Y AUXILIARES QUE
DEPENDEN DE LAS AUTORIDADES PÚBLICAS.

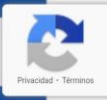
Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Régimen

GENERAL

Categoría



Obligado a llevar contabilidad

Agente de retención

Contribuyente especial

Anexo3.- Porcentaje Urkund

ENA FERNANDA CRUZ MOREIRA (2)

7% Similitudes

1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del documento: ENA FERNANDA CRUZ MOREIRA (2).docx ID del documento: 64b39da9e58b6eb9c8ecef698b8880c502d90809 Tamaño del documento original: 121,99 kB | Depositante: TERRANOVA BORJA GALO FERNANDO Fecha de depósito: 14/9/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 14/9/2023 | Número de palabras: 4827 Número de caracteres: 32.004 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------------|
| 1 | Ortiz Campi Patricio Tesis Maestria.docx Ortiz Campi Patricio Tesis Mae... #762975 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar | 4% | | Palabras idénticas: 4% (240 palabras) |
| 2 | dspace.utb.edu.ec Desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de lila... http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/91213/E-UTB-FAF-ING.COM-000582.pdf.txt 1 fuente similar | 3% | | Palabras idénticas: 3% (160 palabras) |
| 3 | repositorio.pucesa.edu.ec https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2966/1/77146.pdf | 2% | | Palabras idénticas: 2% (116 palabras) |
| 4 | www.fundacionkoinonia.com.ve Calidad de servicio y su relación con la fidelizac... https://www.fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/download/1225/pdf | 2% | | Palabras idénticas: 2% (91 palabras) |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93791/Pincay_CEM-SD.pdf?sequence=... | 2% | | Palabras idénticas: 2% (79 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| 1 | PROCESOS ADMINISTRATIVOS, EN LA DISTRIBUIDORA DE CONFITES, E.F. ... #9d8abf El documento proviene de mi grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (22 palabras) |
| 2 | dx.doi.org Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes Re... http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1225 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (16 palabras) |
| 3 | repositorio.pucesa.edu.ec Repositorio PUCESA: Estrategias de marketing y posici... https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2966 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (17 palabras) |
| 4 | Documento de otro usuario #c95a08 El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (16 palabras) |
| 5 | www.scielo.br https://www.scielo.br/rfsp/a/cNGn8yK7VMQxgzKydMw5C/?format=pdf&lang=es | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (15 palabras) |

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/tungurahua-denuncian-problemas-ecu-911/>
- <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/ent/article/view/5186>
- <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=S5959379010>
- <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

Anexo 4.- Formato de Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

"Buenos días/tardes Señor(a)..... le saludo del ECU 911, nos gustaría comprobar si la atención recibida el día ha sido satisfactoria, por favor ayúdenos respondiendo algunas preguntas que nos permitirá mejorar nuestro servicio.

**En caso de que el ciudadano no conteste se dejará el siguiente mensaje de voz " Buenos días / tardes , le estamos llamando del ECU 911 para conocer su opinión sobre nuestro servicio, usted NO debe devolver esta llamada, gracias"

**SECCIÓN 2
SATISFACCIÓN ECU 911**

5) Califique del 1 al 5 la atención brindada por la primera persona que contestó su llamada de emergencia, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho. Marcar con una X

| | | | | |
|-----------------|-----------------|---------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nada satisfecho | Poco satisfecho | Neutral | Satisfecho | Totalmente satisfecho |

En el caso de que conteste con un puntaje de 2 o menor; consultar el motivo

- 1 Trato Telefónico inadecuado
- 2 Muchos datos de ubicación (Evaluador conozca la ciudad)
- 3 Cantidad de preguntas
- 4 Demoran en contestar
- 5 No le ayudaron
- 6 Otros (Detalle obligatorio)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

* PASAR A SECCIÓN 3 N 1

**SECCIÓN 3
SATISFACCIÓN GLOBAL**

6) Califique del 1 al 5 el servicio brindado de forma global, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho. Marcar con una X

| | | | | |
|-----------------|-----------------|---------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nada satisfecho | Poco satisfecho | Neutral | Satisfecho | Totalmente satisfecho |

En el caso de que conteste con un puntaje de 2 o menor; consultar el motivo

FACTORES INTERNOS

- 1 Atención Evaluador ECU 911
- 2 Atención personal de institución por soporte telefónico
- 3 Atención Institución (trato inadecuado en sitio)
- 4 Atención institución (no solucionó su requerimiento)
- 5 Atención institución (No le enviaron la unidad)
- 6 Atención institución (tiempo de respuesta)
- 7 Otros "internos" (detalle obligatorio)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

FACTORES EXTERNOS

- 5 Mala atención en casa de salud
- 6 Mala atención en Fiscalía
- 7 Mala atención de entidades de tránsito
- 8 Otros "externos" (detalle obligatorio)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

* PASAR A SECCIÓN 4

**SECCIÓN 4
CONFIABILIDAD**

7) Califique del 1 al 5 cuánto usted confía en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, siendo 1 no confío nada y 5 confío completamente. Marcar con una X

| | | | | |
|----------------|-------------|---------|--------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No confío nada | Confío poco | Neutral | Confío | Confío completamente |

* PASAR A SECCIÓN 5

**SECCIÓN 5
DATOS DEMOGRÁFICOS**

Marcar con una X

**** Por favor, me ayuda con su edad ?**

8) **Edad:** _____
* Registrar la edad, en números

9) **Sexo**

| | |
|------------|-------------|
| F | M |
| (Femenino) | (Masculino) |
| | |

FIN ENCUESTA

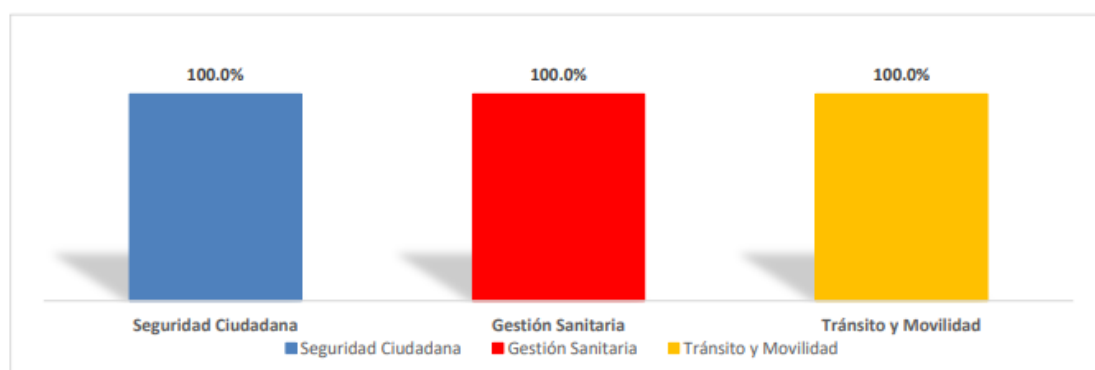
** "Gracias por su colaboración, su información es un aporte para mejorar el servicio de atención de emergencias".

Tabla 1 Cumplimiento del número de encuestas efectivas por servicio

| Servicio | Meta | Encuestas efectivas realizadas | % Cumplimiento |
|----------------------|------------|--------------------------------|----------------|
| Seguridad Ciudadana | 185 | 185 | 100.0% |
| Gestión Sanitaria | 142 | 142 | 100.0% |
| Tránsito y Movilidad | 54 | 54 | 100.0% |
| TOTAL | 381 | 381 | 100.0% |

Fuente: Base de control de calidad de despacho; Elaborado por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.

Tabla 2 Cumplimiento del número de encuestas efectivas por servicio



Fuente: Base de control de calidad de despacho; Elaborado por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.

Tabla 3 Resultados de la ejecución de las encuestas

| Encuestas efectivas requeridas | Llamadas Realizadas | Llamadas No Contestadas | Llamadas Abandonadas | Encuestas realizadas | *Encuestas efectivas realizadas | |
|--------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------|------|
| 377 | 1.130 | 514 | 143 | 377 | 377 | |
| | | | 45% | 13% | 33% | 100% |

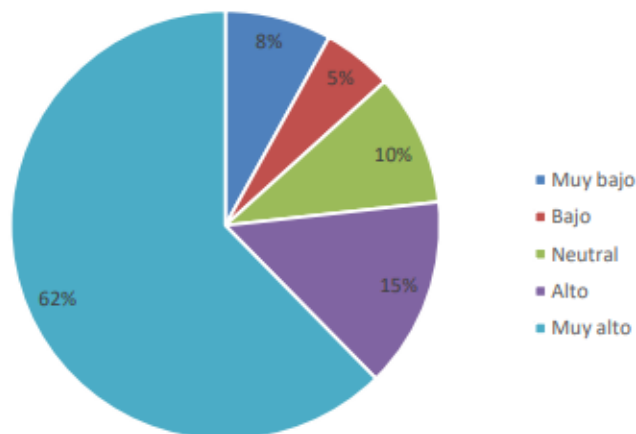
Fuente: Base de control de calidad de despacho; Elaborado por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.

Tabla 4 Resultados del Nivel de Satisfacción Ciudadana

| Detalle | Escala de Satisfacción | | | | | Total | Promedio | Nivel de Satisfacción |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------|----|----|----|-----|------------|----------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Ciudadanos Atendidos | | | | | | 381 | | 85.0% |
| Ciudadanos Atendidos Parcialmente | | | | | | 67 | | 15.0% |
| TOTAL | | | | | | 448 | | 100.0% |
| Nivel de satisfacción ECU 911 (ciudadanos atendidos) | 4 | 7 | 25 | 54 | 291 | 381 | 89.9% | 76.4% |
| Nivel de satisfacción Instituciones Articuladas (ciudadanos atendidos) | 18 | 14 | 37 | 57 | 255 | 381 | | |
| Nivel de Satisfacción Global (Ciudadanos Atendidos Parcialmente) | 31 | 2 | 12 | 13 | 9 | 67 | 50.1% | 7.5% |
| Nivel de Satisfacción | | | | | | | | 83.9% |

Fuente: Base de control de calidad de despacho; Elaborado por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.

Tabla 5 Resultados del Nivel de Confiabilidad del SIS ECU 911



Fuente: Base de control de calidad de despacho; Elaborado por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.