



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 Babahoyo, 2021

AUTOR:

Econ. Ortiz Campi Oscar Patricio

TUTOR:

Ing. Ramírez Gómez Luis Xavier, PhD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control

BABAHOYO, 2023

Dedicatoria

En primer lugar, me gustaría dedicar este trabajo de investigación a Dios por darme valor y motivación para seguir adelante cada día de nuestra vida. También expreso mi más sentido de agradecimiento a mi familia, a mi esposa e hijos, por su comprensión de ausencias y su apoyo moral en estos momentos difíciles. A mis queridos padres que son las personas que me han brindado su respaldo incondicional, con su amor, paciencia y estímulo en cada paso de mis proyectos profesionales y personales. Además, a todos mis familiares que fueron testigos del esfuerzo, las alegrías, preocupaciones y ausencias, por apoyarme y compartir en este largo camino hacia el éxito.

Agradecimiento

Me gustaría agradecer a todas las personas que me ayudaron durante la elaboración de este estudio, especialmente a nuestro asesor de proyecto PhD. Luis Javier Ramírez Gómez, Ing. Sus sabios consejos, sus perspicaces críticas y su paciente orientación me impulsaron a planificar y desarrollar este trabajo de investigación. Mi agradecimiento también se extiende al personal académico de este programa de maestría en Administración Pública por compartir conocimientos significativos y enriquecedores. Además, a los colaboradores del Servicio Integrado de Seguridad del ECU-911. Así mismo, el entusiasmo de nuestros padres, esposos e hijos ayudaron a culminar este estudio con éxito.

ÍNDICE GENERAL

<i>Dedicatoria</i>	2
<i>Agradecimiento</i>	3
INTRODUCCIÓN	9
I. Contextualización del problema	11
II. Justificación	13
III. Objetivos	14
IV. Formulación de hipótesis	14
MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Calidad de la atención	15
2.1.2. Satisfacción de los usuarios	18
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Calidad de la atención	22
2.2.2. Satisfacción de los usuarios	25
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA	28
3.1. Diseño de investigación	28
3.1.1. Tipo de Investigación.....	28
3.1.2. Población muestra y unidad de análisis	28
3.2. Técnica e Instrumentos de recolección de datos	30
3.2.1. Técnicas de recolección de datos	30
3.2.2. Instrumentos de recolección de datos	30
3.3. Técnicas de Análisis de Resultados	31
CAPÍTULO IV	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. Resultados obtenidos en la investigación.....	32
4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios externos	32
4.1.2. Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios internos.....	38
4.2. Pruebas estadísticas aplicadas	41
4.2.1. Prueba de hipótesis del Chí Cuadrado de variables y dimensiones	42

4.2.1.1.	Prueba de hipótesis específica 1	42
4.2.1.2.	Prueba de hipótesis específica 2	43
4.2.2.	Prueba de hipótesis específica 3	44
4.3.	Análisis e interpretación de datos	45
4.4.	Discusión de resultados.....	46
CAPÍTULO V		48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		48
5.1	Conclusiones	48
5.2	Recomendaciones.....	49
CAPÍTULO VI.....		50
ANEXOS		57

INTRODUCCIÓN

La administración pública ecuatoriana es considerada muy deficiente, lo que imposibilita la implementación de recursos de manera eficaz; su sistema de gestión es tan engorroso que no permite identificar el origen de su falencia para que los gobernantes de la nación tomen medidas efectivas de mejoras. Los requerimientos de la población se incrementan cada vez, al igual que, la magnitud de los recursos de un estado, por lo tanto, dependerá de la buena administración de este último para el desarrollo de una nación, según León (2018).

De acuerdo con Tonato (2017) en el Ecuador la ciudadanía en general tiene una mala percepción de los servicios públicos debido a que la información o instrucciones brindadas a los usuarios externos muchas de las veces son incorrectas, así como también, la calidad de atención, la ineficiencia en los procesos y las posibilidades de encontrar solución a sus problemas de manera eficaz generan desconfianza.

El servicio de emergencias en el territorio ecuatoriano denominado “Servicio Integrado de Seguridad ECU 911” tiene como función fundamental proveer un servicio de respuesta inmediata y efectiva, coordinando de manera articulada la atención de los organismos para casos de siniestros, desastres, y emergencias, movilizandolos recursos disponibles a través de un medio telemático único conocido comúnmente como 9-1-1, conformado también de cámaras de vigilancia, botones de auxilio y telefonía; las instituciones integradas son: Agencia Nacional de Tránsito y Comisión de Tránsito del Ecuador, Municipio, Fuerzas Armadas, Policía Nacional del Ecuador, Ministerio Salud Pública, Cruz Roja, IESS, Cuerpos de Bomberos, Secretaría de Gestión de Riesgos (Acosta, 2022).

La inadecuada utilización del servicio de llamadas de emergencia por parte de los usuarios puede causar retraso en la atención y llegar a costar la vida de un ser humano (Ruales, 2015).

A su vez, el rol del personal operativo en el ECU 911 es brindar un servicio de atención de llamadas pronta, oportuna y ágil de acuerdo con las necesidades emergentes de la ciudadanía, lo que hace que se encuentren continuamente vigilantes y expuestos a situaciones estresantes que pueden afectar su salud mental e incidir en su buen desempeño (Salguero, 2022).

Por otro lado, la contratación de funcionarios temporales, la sobrecarga laboral y desconocimiento de las funciones que deben realizar pueden provocar ineficiencia en lo asertivo de los procesos (Altamirando, 2014). De la misma manera, el ECU 911 por ser una entidad con horarios de 24 horas todos los días, y con una variabilidad en los procesos, puede ocasionar que el personal operativo interno y externo se sienta exhausto y desmotivado lo que puede causar fallas en los procesos que redundan en la calidad de la atención a ser recibida por los usuarios (Cadena et al., 2020).

Por lo antes manifestado, la calidad en la atención se enmarca en la necesidad de resaltar la importancia de la gestión de los servicios brindados en cada uno de sus componentes y la manera en que estos se traduzcan en la satisfacción de los usuarios. Por tanto, esta investigación se enfoca en determinar la forma en que la calidad de la atención influye en la satisfacción de los usuarios en el ECU 911 Babahoyo, 2021.

CAPÍTULO I

I. Contextualización del problema

En tenor con lo expuesto por expertos, catedrático y ciudadanos de la ciudad de Guayaquil en una consulta realizada durante un recorrido periodístico por Diario El Universo (2018) indican que existe deficiencia en la atención al cliente en el Ecuador debido a la ausencia de una cultura empresarial y social. Esto es un factor que es recurrente en las quejas de la comunidad, en las empresas y/o instituciones públicas y privadas. En la publicación se han acogido resultados del último reporte del INEC, en el cual indican que las causas de quejas y reclamos en el sector público es por la insuficiente información, carencia de profesionalismo de funcionarios y de comprensión del problema.

Barros (2017) considera que el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 es un proyecto creado por el Estado con el propósito de resguardar la vida de los ciudadanos y de sus bienes a través de un control social de video vigilancia. Sin embargo, la conciencia pública en la legitimidad de este servicio es pobre debido a que le dan mal uso al realizar “llamadas falsas” a la línea única para emergencias 911, a pesar de que existen sanciones establecidas en la legislación, ocasionando el despliegue de los profesionales según sea la emergencia, así como también, gastos en movilización.

Según el medio de opinión del Diario La Hora (2021) se indica que la prioridad del gobierno actual es la seguridad ciudadana y la lucha contra la delincuencia, y por ello, se ha preparado un plan de seguridad que incluye revisión y potencialización del Servicio Integrado de Seguridad ECU911. Servicio que se ha detectado que no ha funcionado de manera óptima, siendo criticado por la lentitud en la atención de las unidades en las diferentes emergencias.

Para Bolaños et al., (2022) uno de los aspectos que pueden impactar en la productividad de los funcionarios a cargo del área operativa del ECU 911 es debido a su ‘doble presencia’, la cual se basa en las responsabilidades que tienen a su cargo en el trabajo y en su hogar. En el ámbito laboral, este puede ser causada por la demanda de responsabilidades que el personal tiene a su cargo, los turnos rotativos, el tipo de emergencia que asisten. Por otro lado, en el ámbito personal se enfoca en las tareas domésticas que deben cumplir en su hogares, afectando más a las mujeres que a los

hombres. Baiza (2019) indica que en la satisfacción de un empleado influyen muchos factores, no solo la remuneración salarial.

Acorde con la publicación del Diario La Hora (2021) se evidencia la inconformidad de los ciudadanos por la calidad de atención del servicio en las diferentes localidades del país, operatividad y la interacción con las instituciones públicas encargadas de la seguridad integral de la comunidad. En la ciudad de Ambato, la queja que se observa en esta publicación está centrada en la atención inoportuna del servicio de ambulancia debido a que a la emergencia presentada por un accidente vehicular llegaron primero los policías de tránsito y las grúas para llevarse los vehículos involucrados.

En referencia a la noticia emitida por el Diario El Comercio (2019) sobre la denuncia presentada por un ciudadano oriundo de Quito, el cual manifestó que luego de haber sido objeto de un robo mediante modalidad de secuestro exprés, y presentado la denuncia respectiva, se le asignó un agente policial para que en conjunto con él se pueda acceder a los videos de vigilancia de las cámaras del ECU911 que cubrían la trayectoria durante el tiempo del infortunio acontecido. Sin embargo, se encontró con la novedad que de las 9 cámaras solo uno estaba en uso y con deficiencia en su resolución para identificar algún dato que ayude a detectar a los responsables del acto, siendo este tipo de situaciones recurrente en las denuncias en el Departamento de criminalística.

En una publicación realizada en el portal web del ECU 911 (2019) indican que otros de los aspectos a considerar dentro de la problemática es el inadecuado uso de la llamada de emergencia por parte de la ciudadanía, lo que limita y obstaculiza facilitar una respuesta oportuna a llamadas reales de emergencias evitando precautelar la integridad de la ciudadanía que requiere necesariamente de este servicio. Además, se indica que esta particularidad se vio incrementada en el contexto de la última pandemia sanitaria acontecida, lo que ocasionó la intervención del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) Nacional aplicando sanciones económicas a los usuarios que alteren lo normado.

Otra de las problemáticas que presenta el ECU 911 (2020) en su operatividad, es el uso inadecuado del servicio de emergencias por parte de ciertos usuarios; sin embargo, esta institución en el objetivo de querer controlar punto crítico, se ha visto obligada a sancionar a ciudadanos que por cuenta propia no ha sido su objetivo afectar el flujo de procesos del servicio, sino más bien, que por un descuido involuntario han sus teléfonos han activado

esta herramienta, lo que les ha ocasionado que sean sancionadas con el bloqueo de sus líneas telefónicas, afectando el desarrollo de su cotidianidad e inclusive sus actividades laborales.

El Sistema Integrado de Seguridad ECU911 (2021) en el informe de control de calidad sobre el Nivel de Satisfacción Ciudadana Centro Local ECU 911 Babahoyo manifestó que el Ministerio del Trabajo, organismo que gestiona la calidad de los servicios públicos, elaboró semestralmente para el año 2021 los lineamientos para la medición de la satisfacción ciudadana y aplicación de las normas técnicas de los mecanismo de evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio y la atención proporcionada por el funcionario público, donde los resultados en el informe ejecutivo del primer semestre que se aplicaron a dos muestras indicaron que uno de los motivos de insatisfacción de los usuarios, con un alto porcentaje es el “Tiempo de Respuesta” seguido de los ítems “Cantidad de preguntas”; “No le ayudaron” y “No le dieron solución a su requerimiento” mientras que en menor porcentaje corresponde a “Trato inadecuado”. Por otro lado, en el segundo semestre, se mantiene en el informe ejecutivo con un alto promedio en los mismos criterios.

Con base a lo antes expuesto, se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo influye la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios en el ECU 911 Babahoyo, 2021?

II. Justificación

La investigación se considera de utilidad teórica debido a que permite hacer un estudio sobre la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de una institución pública en la ciudad de Babahoyo, 2021 con base a los diferentes ámbitos teóricos de la gestión pública. Así mismo, las investigaciones que guardan relación con dificultades que se presentan en atención de los servicios de emergencia en las instituciones públicas. Por tal razón, el presente proyecto contribuye con la información actualizada para la ampliación del conocimiento sobre la temática en estudio.

En el ámbito práctico este proyecto se justifica en el hecho de poder llevar el ejercicio de la administración pública donde se puedan aplicar de manera inmediata los conocimientos

en estudio y mejorar la calidad de la atención de las instituciones públicas para la satisfacción de los usuarios.

La justificación social, es importante porque con este proyecto se propone una herramienta de solución de una problemática de la calidad de atención, considerándose que esta variable es muy importante para la satisfacción de los usuarios a nivel local y nacional.

III. Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios en el ECU 911 Babahoyo, 2021.

Objetivos específicos

- Fundamentar con bases teóricas de autores nacionales e internacionales el impacto de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios.
- Analizar los factores que influyen en la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el ECU911 Babahoyo, 2021.
- Proponer estrategias de atención que incrementen el nivel de satisfacción de los usuarios ECU 911 Babahoyo, 2021.

IV. Formulación de hipótesis

Hipótesis General

La calidad de la atención influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en el ECU 911 Babahoyo, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

De conformidad con Chanamé (2021) la probabilidad de una negativa apreciación de los ciudadanos en relación con los servicios públicos brindados como son: educación, salud, transporte, entre otros, se debe a que inmediatamente les aflora una mala experiencia en un servicio en particular y está la vinculan como un todo, generalizando la calidad del servicio. En la gestión administrativa estatal, si bien cada funcionario es también cliente de otro servicio público, no se ha interiorizado total y claramente el significado del término en la prestación del servicio.

2.1.1. Calidad de la atención

Sarmiento y Paredes (2019) en una investigación indican que la percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública en Perú se debe a la incomodidad de los usuarios externos debido al descuido de la calidad de servicio que brinda la institución, categorizándola con indicadores negativos y que su efecto se debe al desinterés de los usuarios internos al realizar su trabajo. Así mismo, dentro de su base teórica varios autores citados en esta investigación consideran que uno de los aspectos que influyen es el clima laboral en donde se desenvuelven los usuarios internos, ya sean estas de manera individual o grupal, debe ser direccionada a través de incentivos como estabilidad laboral, acompañamiento, gestión de liderazgo, que los motive a mejorar la atención del servicio que brindan a los usuarios externos, como por ejemplo su trato y capacidad de respuesta. Los resultados revelan que la calidad de servicio que ofrecen los servidores internos de una institución pública es ambivalente y por ende deben ser valorados estos dos estándares, gestión de liderazgo y responsabilidad social institucional.

Coronel (2016) en una investigación que se desarrolló en el Centro Comercial Mega Plaza Lima en Perú con el fin de determinar la calidad de servicio brindado en el restaurant Pizza Hut y el grado de satisfacción del cliente, que después de aplicar los procedimientos

metodológicos respectivos a la investigación se concluyó que existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima. Se recomienda implementar control de calidad ISO 9001 para las mejoras de la atención al cliente, asimismo, realizar estudios periódicamente por uno año, sobre el nivel de satisfacción al cliente.

Planificación

En las instituciones públicas generalmente existe una baja implementación de planificación estratégica que acojan una política de seguimiento al índice de satisfacción al cliente a través de mediciones constantes direccionadas al servicio brindado por los funcionarios y cuyos resultados podrían derivar en el reconocimiento de una acción positiva o en los llamados de atención a una acción negativa.

Mendoza (2017) consideran que:

Establecer relaciones entre la gestión y la satisfacción o insatisfacción permite identificar nodos críticos, proponer estrategias de mejoras continuas, dar valor agregado, validar herramientas, seleccionar criterios, lineamientos, orienta las acciones de los directores a tomar decisiones que mantengan o mejoren la satisfacción sobre la provisión de servicios, solucionen su necesidad o problema para que cumpla su expectativa, tenga aval ciudadano, confianza seguridad y continuidad de la atención integral e integrada.

De acuerdo con Armijos y Enrique (2016) el manejo del talento humano se encuentra estructurado por:

Un área de personal dependiente de la Dirección Administrativa Financiera y de Talento Humano que se encuentra bajo el mando de la Dirección Nacional de Talento Humano de Quito y controla a todos los ECU 911 del país las 8 horas diarias de lunes a viernes para el personal administrativo, estadístico y Tecnológico.

López (2020) realizó una investigación cuantitativa y básica con un diseño descriptivo correlacional-no experimental para identificar la relación entre el grado de calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio brindado por el personal médico de unidades móviles ECU 911 - Babahoyo. En este estudio se aplicaron encuestas al personal

médico que laboral en el área como técnicas e instrumentos para la recolección de información y recabar datos confiables. Con base a los resultados, se evidencia un nivel de calidad de atención regular por el personal médico de unidades móviles ECU 911 que es “notoria en las dimensiones aspectos tangibles y eficiencia... e indican también una correlación positiva moderada y una significancia bilateral ($p < 0,01$), aceptándose la hipótesis general.” Por ello, se sugiere realizar talleres al personal médico con temas de actualidad en relación con los procesos que requieren para la satisfacción del servicio.

Romero et al. (2019) en un estudio realizado en el ECU 911 de la ciudad de Riobamba, provincia del Chimborazo, se detectó la disminución en la productiva de respuesta oportuna en la atención a la llamada de emergencia motivo por el cual se analizó los procesos que llevan a cabo para mejorar la atención al usuario a través de un portafolio de proyectos. En este estudio se empleó un método mixto, cualitativo y cuantitativo con el propósito de realizar una valoración holística de los datos estadísticos para la solución de problemas como de datos descriptivos y observacionales; se utilizaron entrevistas, encuestas, ficha de observaciones a una población de 29 colaboradores entre ellos, operadores, analistas y especialistas. En conclusión, se debe aplicar el portafolio de proyectos tecnológicos, capacitar a la comunidad sobre el uso el adecuado uso del botón de auxilio y las consecuencias que ocasionaría al realizar falsa o mal intencionadas.

Organización

Sampín et al. (2018) en su investigación con enfoque teórico analizan la relación existencial entre el liderazgo y la satisfacción de los clientes. De acuerdo con la teoría de varios autores citados en este estudio, el éxito de la gestión organizacional de una empresa y el desempeño de los colaboradores dependerá de las directrices de un buen líder, capaz de enfrentar obstáculos, buscar objetivos y cumplir con las metas predeterminadas con su equipo de trabajo creando un ambiente de confianza y empoderamiento de los procesos lo que permitirá que se ofrezca un servicio óptimo y de calidad a los usuarios. A su vez, se detallan diferentes estilos de liderazgo que aportan a la base teórica de este estudio en el cual indican que el desenvolvimiento de los trabajadores trasciende en la satisfacción de los clientes por el servicio brindado.

Control

Aimacaña y Saritama (2013) en un estudio realizado sobre los procesos de calidad y la satisfacción de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY de la ciudad de Latacunga consideran que la calidad es inherente a la manera en que un producto o servicio es aceptado o rechazado por un cliente. Los resultados de esta investigación indicaron que un porcentaje mayoritario de los clientes validan el proceso de calidad de la cooperativa como ‘muy bueno’, lo que revela que se está mejorando parcialmente las necesidades de los socios y clientes que consideraban como ‘malo’ el servicio. A su vez, los autores sugieren que se implementen parámetros de calidad que permitan a la cooperativa de ahorro y crédito ofertar un mejor servicio, fortalecer la relación con los clientes, promover su crecimiento para que sus servicios sean utilizados con mayor frecuencia y la aplicación de un manual de calidad.

2.1.2. Satisfacción de los usuarios

Salazar y Cabrera (2016) en una investigación realizada para diagnosticar la calidad de servicio en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador manifiesta que la atención del funcionario público puede ser considerada como uno de los principales indicadores en la satisfacción al usuario.

Motivación

De la mano de cualquier estrategia que se pueda presentar en las instituciones públicas para brindar un mejor servicio siempre debería considerarse la opción de trabajar en los valores institucionales y hacer de estos una cultura a aplicar en cada interacción con los usuarios.

Mendieta (2022) indica que la rendición de cuenta del ECU911 emitió un comunicado a través de su cuenta oficial en la red social Twitter para receptar la percepción pública de la ciudadanía sobre recomendaciones y temáticas de interés que requieren que sean parte del proceso de rendición de cuentas 2021 de la coordinación zonal 6. Esto permite que se informe a la ciudadanía con transparencia el desglose de la gestión realizada y los presupuestos utilizados, y así se analice los resultados de la administración pública y determine el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Pedraza (2020) en una investigación dirigida a analizar la relación entre dos constructos, el contexto laboral y la satisfacción de los empleados en instituciones públicas y privadas en México, en la que se aplicó un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer (1968) a 155 colaboradores, de las que se tomaron como muestra 80 en total, 37 empleados del sector privado y 43 del sector público. La encuesta fue segmentada en 3 partes, para recopilar datos personales, centradas el entorno laboral, y enfocadas en la satisfacción laboral. Los resultados demostraron que sólo 3 de los 5 elementos de los dos tipos de satisfacción (intrínseca y extrínseca) sobre el clima laboral revelan relaciones positivas y significativas en “afecto, estándares e identidad” seguidas de “recompensa y apoyo”. En conclusión, los directivos deben promover un entorno laboral amigable y relajado en las instituciones; mejorar la satisfacción de los empleados a través de incentivos como la implementación de un buen sistema de recompensas en la gestión del talento humano.

Contexto empático

Salazar y Cabrera (2016) en un estudio descriptivo realizado en la Universidad de Chimborazo en Ecuador dirigido al diagnóstico de la calidad de servicio en la atención al cliente indica que la empatía es la atención personalizada al cliente creando un vínculo entre dos personas para entender o inferir el mensaje, pensamientos y deseos entre ellas dando una atención individualizada al cliente y formando una conexión sólida entre ellas. En esta investigación descriptiva se aplicaron encuestas a los estudiantes mediante el modelo SERVQUAL y los resultados evidencian que el nivel de satisfacción es regular con base a las actitudes de los clientes, el servicio de calidad se encuentra indirectamente relacionado con la satisfacción general, por ello, se deben realizar mediaciones de calidad continuamente; así mismo, se obtuvo resultados negativos en todas las dimensiones de las brechas del modelo SERVQUAL lo que indica que los clientes se encuentran insatisfechos por el servicio brindado las cuales deben mejorar como institución; sin embargo, se logró conocer la percepción de los clientes.

Para Mayen (2018) la empatía es una habilidad que debe ser desarrollada por personas que ofertan un servicio, sean estos directivos o funcionarios para destacarse entre las demás instituciones y por eso en su investigación procuró determinar los niveles de empatía de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa inmobiliaria

en ciudad de Guatemala, aplicando un cuestionario de personalidad de empatía de Susana Navarro, pero ajustado en los criterios de valoración requeridos por el autor; utilizó el método Think-aloud que consiste en realizar la lectura de las preguntas en voz alta por diferentes personas para su mejor interpretación. Se concluye que el nivel de empatía de los funcionarios del área de atención al cliente es ‘medio’, e indicó que las mujeres son más empáticas que los hombres, los colaboradores más antiguos del promedio mayor a un 1 año, son más empáticos que los de menos, por ello, recomienda fomentar la empatía en los clientes internos a través de la motivación, ejemplificándola en ámbitos personales y profesionales.

De la misma manera, un estudio realizado en un hospital público de la ciudad de México para conocer el nivel de empatía entre médicos del servicio de urgencias de internos, residentes y adscritos a un servicio con los pacientes que acceden al mismo. Galicia (2010) citado en Loyola et al. (2015) “manifiestan que la presencia de empatía mejora la satisfacción y complacencia del paciente” y a su vez indica que la calidad en la atención médica toma relevancia con base en la teoría de sistemas en las décadas de los 80. Se aplicó una escala de empatía Jefferson en ese estudio en diferentes modalidades y poblaciones. Los resultados evidencian que la empatía se ve condicionada en la edad de la persona, su nivel profesional, y la existencia de una carga laboral extra. A su vez, un personal profesional mejor capacitado, no solo en el área profesionalizante sino también humana ayuda a mejorar la calidad en la atención de los servicios.

Pérez et al. (2018) en su investigación sobre valorar la correlación entre el rol de la dimensión ‘inteligencia emocional’ y ‘empática’ con la ‘autoeficacia general’ adquirida, empleando una escala de Autoeficacia General con una de Likert de 4 criterios, obteniendo 94 de índice de fiabilidad con el fin de analizar “el sentimiento estable de competencia personal para hacer frente de forma eficiente a una gran variedad de situaciones estresantes.”, utilizaron también el *Brief Emotional Intelligence* para medir la inteligencia emocional; y se empleó una escala básica de análisis de empatías cognitiva y afectiva, del estudio de Oliva (2011). Los resultados indicaron que las 3 variables observadas guardan relación; en la autoeficacia general y la empatía cognitiva su distintivo entre los hombres y mujeres es mínimo; la empatía afectiva muestra diferencia significativa mayor en las mujeres que en hombres; en relación con las variables de

autoeficacia e inteligencia emocional estas se centran en el tiempo que dedican los colaboradores a las tareas laborales.

Calidez

El factor-humano o capital-humano con quienes se genera la interacción usuario-institución, es también otro aspecto fundamental para lograr, alcanzar o no la satisfacción de los usuarios, lo que depende mucho de la correcta selección que realice en la contratación del personal, considerando los cargos a ocupar con el perfil profesional y la experiencia que puedan tener los funcionarios. Se debe considerar la opción de cumplir con programas de capacitación de atención al cliente y cuidar siempre la ética profesional del equipo de trabajo institucional. Coronel (2016) manifiesta que, para brindar una calidad de atención, se necesita que los funcionarios-empleados apliquen sus capacidades técnicas enfocado en el área de su trabajo, para ello, deben conocer los productos y servicios que ofertan, su ambiente laboral, procesos, procedimientos, manejo de los equipos y herramientas que utilizan.

Vigo (2021) determinó en una investigación no experimental y diseño correlacional realizada en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo que existe relación entre sus variables y dimensiones con un porcentaje alto de calidad de servicio y la satisfacción de clientes atendidos, similares resultados encontradas en otras investigaciones realizadas en diferentes países como Ecuador, Venezuela, Guatemala, y Perú. Una de las recomendaciones sugeridas en este estudio es realizar una evaluación bimensual para determinar los niveles de satisfacción del cliente y calidad de servicio con el fin de fortalecer el vínculo entre ambas variables. A su vez, se requiere de implementar capacitaciones en solución de conflictos al personal encargado de la atención al cliente para fortalecer la capacidad de respuesta rápida.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de la atención

La calidad de un servicio no siempre va a ser lo esperado por uno u otro usuario, esta estará identificada por sus criterios de valoración, a pesar de esto es importante tener siempre un mecanismo de medición de la satisfacción brindada, considerando la relación directa entre lo esperado versus el servicio recibido de una institución de acuerdo con Bustamante (2015).

Así mismo, Bustamante indica que los usuarios se fidelizarán con la institución a la mayor satisfacción que puedan recibir, independientemente de las promociones descuentos o beneficios extras que se puedan ofrecer. De la misma manera, se deberá investigar las necesidades de los usuarios y su satisfactor siendo este último el que definirá la decisión de mantenerse o no con un servicio brindado, para esto se debe crear una oferta de valor que se apuntale a la necesidad básica y que sea el factor diferenciador que fideliza a los clientes y los mantiene cautivos evitando su deserción.

Para Chaccaraz y Pareja (2018) la atención al cliente se la considera como una herramienta para todo tipo de servicio a nivel mundial, donde no es solamente importante conseguir nuevos clientes, sino también tratar de mantener los existente mediante una óptima atención. Una vez que se ha logrado captar la atención de los clientes y cumpliendo con las expectativas, la más económica y mejor publicidad que puede tener una organización es la promoción que pueda hacer un usuario o cliente de manera directa con sus amigos, familiares o conocidos.

Planificación

Cordovez (2019) indica que para lograr alcanzar una administración efectiva esta debe tener implícitas actividades de planificación, organización, direccionamiento y debido control, lo que deberá ejecutarse de manera íntimamente relacionadas y con la respectiva congruencia para asegurar la obtención de las metas determinadas y evitar puntos de dolor. A su vez, considera que la “*planificación*” es la actividad que define las metas que

se esperan lograr a través de la selección de recursos óptimos en procura de la satisfacción de los usuarios mediante la determinación de un análisis FODA que le ayuda a establecer el propósito de existencia de una empresa o institución según su naturaleza.

Para Rodríguez (2018) la planificación es un mecanismo fundamental que posibilita la integración de las instituciones a entornos complejos, adversos y dinámicos que permite alcanzar la mayor calidad en la prestación de productos y servicios con calidez y eficiencia, la planeación estratégica es un esfuerzo estructural, organizado y delimitado que permite definir con claridad su misión y visión institucional a mediano y largo plazo.

Gonzales y Claros (2018) determinan a la planificación estratégica como una transformación de la intervención gerencial como respuesta al cambio del ambiente en un escenario que se dinamiza desde adentro de la organización y la eficiencia de producción, “a la integración de estrategia y estructura e innovación productiva, expansión y diversificación multinacionales” (p. 82).

A su vez, Gonzales y Claros (2018) manifiestan que la planeación estratégica no es la panacea para todos los inconvenientes o dificultades por la que puedan estar siendo afectadas las empresas; sin embargo, se constituye en una herramienta multidinámica que podría permitir alcanzar mayores logros si es utilizada de la manera oportuna y según las necesidades presentadas. Esta herramienta permite obtener una radiografía institucional de la organización, medir resultados y direccionarse de manera sistemática, estructurada y con iniciativa propia ante las dificultades del interior y exterior y sugiere como una de las herramientas a utilizar el método FODA.

Organización

La organización tiene el compromiso fundamental de asegurar las actividades y por lo tanto del cumplimiento de las metas planteadas, soportándose en el accionar de los funcionarios que deben de responsabilizarse también de que los objetivos sean cumplidos a través de sus gestiones previamente definidas y notificadas. Cordovez (2019) indica que la viabilidad y factibilidad de los servicios propuestos por las entidades condicionan el tipo de organización a establecerse.

La importancia de la percepción organizacional que tenga un cliente está relacionada a la calidad y calidez del servicio que pueda haber recibido de parte de los funcionarios de la institución, aterrizada en una experiencia de amabilidad, cordialidad y respeto con el propósito de que el cliente comparta con otros las vivencias favorables de la atención recibida, según Núñez ((2017); Bejarano, Suárez, y Vera (2018)).

En las instituciones debe primordial la profesionalización constante a los funcionarios, para asegurar la calidad de los servicios ofertados a los clientes, lo que deberá reconocerse como una inversión más no como un gasto, esperando al final alcanzar los mejores rendimientos económicos, Núñez ((2017); Bejarano, Suárez, y Vera (2018)).

Muriel y Rota ((1985); Cuchiari y Ramia, (2019)) indican que todos los componentes de la organización deben realizarse de manera armoniosa y estructurada para alcanzar sus metas, de no ser así, se generaría un problema que trastocaría lograr sus objetivos, dentro de esos componentes se menciona principalmente a la “efectividad de la comunicación entre la organización, sus clientes internos y externos dependerá de la buena relación que se produzcan entre ellos y también de la satisfacción de las necesidades de cada uno de ellos” (p.21-22).

Control

Juran (2021) indica que control es un proceso por medio del cual se deben seguir y cumplir las normativas previamente establecidas, y al momento de aplicarlo a un problema de producto o servicio se lo denomina “control de calidad”.

Adicionalmente, Juran manifiesta que, una vez aplicado el control en los productos o servicios, se podrá identificar la diferencia entre la calidad real y la regulación de los procesos.

La “dirección” determina las normativas a seguir por las instituciones para definir los lineamientos y el propósito de los servicios y productos a ofertar enfocados en alcanzar la calidad y calidez de estos. Cordovez (2019) De la mano de la dirección va la función del control que es responsable de todas las actividades planteadas se realicen en conformidad a lo establecido por la dirección de una entidad o empresa previendo el posible acontecimiento de situaciones de riesgos para identificarlos a priori y de ser el

caso tomar medidas correctivas. Así mismo, Stoner, Freeman y Gilbert ((1996, p. 610); Cordovez, (2019)) consideran para que las funciones desarrolladas sean las mismas funciones proyectadas, debe ser el control quien las respalde.

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

De acuerdo con Vavra (2002) citada en Baiza (2019) se pueden identificar muchos conceptos para la expresión satisfacción del cliente son:

1. Percepción y evaluación sobre un producto o servicio que compra o experimenta un cliente.
2. Agrado que experimenta un cliente luego al consumir un producto o servicio.
3. Respuesta emocional de un cliente entre lo que desea y entre lo que realmente recibe (p.10).

Peñaranda et al. (2018) mencionan que para que las empresas alcancen sus metas propuestas, deben conservarse y establecerse en el entorno comercial incrementando los grados de competitividad y productividad, procurando elevados resultados con disminución de costos para la empresa siendo los usuarios quienes proporcionarán alcanzar beneficios y utilidades sostenibles enfocados en un crecimiento constante y la búsqueda de nuevos mercados, considerando que los usuarios cada día quieran mayor calidad y seguridad de los productos y servicios ofertados.

Motivación

De acuerdo con Arrabal (2018) la fuerza que determina la actitud hacia la acción para alcanzar un objetivo o meta con el fin de adaptarnos para sobrevivir es lo que se denomina motivación.

González (2008; Adrianzén y Franco (2018) indica que la evolución adecuada e interpersonal es la motivación, al permitir la socialización entre los empleados y su espacio operacional en el desarrollo de sus logros y objetivos programados. De la misma manera, se menciona que la motivación es una métrica entre la forma de ser de cada persona y como esta se desenvuelve cotidianamente siendo necesario tener en

consideración la eficiencia que cada empleado tiene para alcanzar sus metas exitosamente.

Uno de los factores importantes a tener en consideración para otorgar reconocimiento de índole profesional a través de ascenso o promociones de cargos laborales es necesario determinar las realizaciones profesionales que determinan el desempeño esperado de un funcionario a manera de resultados de las múltiples actividades realizadas. Ruiz (2021) cada desarrollo profesional es medible mediante un grupo de criterios de realización que exponen el nivel recomendable de para satisfacer las metas de la organización y sirven de directriz para la medición de las competencias profesionales.

Contexto Empático

Para Carpena (2016) la empatía se la define como una habilidad implícita en los seres humanos y que a la vez se desarrolla en la interacción entre ellos dentro de una organización y que lo identifica a las personas como se espera que sean receptivos con los sentimientos y pensamientos de otros, no siendo únicamente empático con otros seres humanos sino también con el planeta o el entorno en el que se vive.

Moya (2018) indica que la empatía es primordial para el desarrollo moral que permite entender los sentimientos de los demás y subsistir en el entorno social. Ninguna persona puede estar bien solo, ni sobrevivir sin tener la compañía de otro ser humano, siendo esta la razón de tener la habilidad de establecernos de manera emocional y psicológica en el puesto de otra persona. Para entenderlos y apoyarlos y a la vez sacar un beneficio mutuo evitando el aislamiento y la soledad.

Para Muriel y Rota (1985) citado en Cuchiari y Ramia (2019) la comunicación entre la organización y los usuarios es fundamental para que exista una buena relación entre ambas partes y a la vez ayuda a mejorar la percepción de la imagen que se crean los usuarios de la organización.

Calidez

Ducat y Zimmer-GembeckLi (2010; Zepeda y Sánchez-Aragón, 2019) citado en Granillo y Sánchez (2021) definen a la calidez como la manifestación de afectos físicos, verbales y conductuales, y la aproximación hacía otros seres mediante palabras cariñosas,

demostraciones de afectos, así como, coincidir en ideas y emociones mutuas. A su vez, Granillo y Sánchez ((2021); Dibble, Levine y Park (2012); Sánchez-Aragón, (1995)) consideran que con estas manifestaciones emocionales se va desarrollando, manteniendo y enriqueciendo un nexo emotivo único compuesto por la intimidad y responsabilidad entre dos personas.

Escobar (2019) define la calidez como sentimiento que pueden tener los seres humanos para expresar amabilidad y empatía con los demás logrando ser que estas sean se sientan visibilizadas y apreciadas. A su vez, Pinzón y Rodríguez (2019) indican que la calidez es la manera de relacionarse de las personas con afecto, consideración creando similar sentimiento en las otras personas.

Para Sánchez et al. (2016) manifiestan que la calidez no existe una definición consensuada y medible, sin embargo, es algo que se puede transmitir fácilmente entre seres humanos favoreciendo a la satisfacción entre ellos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizará en este estudio es, no experimental, debido a que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos desde su entorno natural, para interpretar las causas de la problemática enfocada a la calidad de la atención de emergencias brindada por el ECU911 a los ciudadanos de Babahoyo en el 2021, para establecer una conclusión.

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es aplicada porque servirá como aporte teórico para encontrar alternativas de soluciones prácticas para la sociedad enmarcadas en la administración pública y la calidad de atención de los servicios del ECU911.

La investigación será descriptiva porque se enfocará en analizar la problemática existente entre la atención de servicio al cliente ECU911 brindados por los funcionarios y la satisfacción de los usuarios del servicio recibido para identificar las características de ambas variables y analizarlas a fondo.

A su vez, esta investigación será explicativa porque se determinará la relación entre la causa y el efecto de las variables de estudio para mitigar el problema y aportar en estrategias de atención que incrementen el nivel de satisfacción de los usuarios ECU 911 Babahoyo, 2021.

3.1.2. Población muestra y unidad de análisis

Población:

Arias et al. (2016) citado en Tovar, (2022) indican que población es un grupo de casos seleccionados y viables, tomados en consideración para la obtención de una muestra, teniendo como propósito el alcance de los objetivos de estudio. Por ello, se ha considerado

en esta investigación utilizar una población de 19,370 llamadas de emergencia receptadas de los usuarios externos en el mes de diciembre del 2021.

De la misma manera, se considera pertinente integrar a esta investigación la población de 63 funcionarios que laboran en tres turnos rotativos de 24 horas del ECU 911 de la ciudad de Babahoyo que tienen la tarea de realizar la atención de llamadas telefónicas y monitoreo a través de video vigilancia.

Tabla 1

Población y muestra de estudio

Participantes	Población	Muestra	
	f _i	f _i	%
Usuarios externos	19,370	377	2%
Usuarios internos	63	63	100%

Fuente: Sistema de Información en línea ECU 911 – centro local Babahoyo (<https://ecu911.gob.ec/Datos/>).

Elaborado: El Autor

Nota: En conformidad a la tabla 1, se considerará como población y muestra a los usuarios externos (ciudadanía) y usuarios internos (Tipología de atención: Operadores de Video vigilancia, y de Atención de Videollamadas ECU 911).

Muestra:

Hernández, Fernández, y Baptista, 2017 consideran que la muestra es una parte de una población en estudio. En este caso al realizar un análisis de la influencia de la satisfacción de los usuarios externos a través de la calidad de atención de los usuarios internos, se considerará la opción de utilizar una muestra para cada uno de estos actores, con el objetivo de poder contrastar los resultados de ambas variables.

La muestra de los usuarios externos (ciudadanía) a considerar es de 377 de una población de 19,370 que corresponde al 2% del número de llamadas de emergencias receptadas en el ECU-911 centro local Babahoyo, durante el mes de diciembre del 2021, a las que se les deberán aplicar las encuestas respectivas para alcanzar un margen de confianza del 95%.

Por otro lado, se considerará como una segunda muestra el 100% de la población de los usuarios internos, debido a que esta es reducida, es decir, a los 63 funcionarios que operativizan el servicio de atención de llamadas de emergencias del ECU 911 de la ciudad de Babahoyo 2021, el cual representa al número de colaboradores constantes en los horarios de atención establecidos.

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{Z^2PQN}{E^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

Z = 1.96 Valor al 95% de confianza

PQ = 0.5 * 0.5 = 0.25 Proporción máxima que puede afectar a la muestra

E = 0.05 Error máximo permisible

N = 377

3.2. Técnica e Instrumentos de recolección de datos

3.2.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizará como herramienta para la recolección de los datos es la encuesta. De conformidad con el enfoque de este estudio se aplicará dos tipos de encuesta de acuerdo con la naturaleza de los actores claves, usuarios internos (funcionarios que se encargan de la gestión operativa de atención de llamadas de emergencias en el ECU 911 Babahoyo), y externos (ciudadanos que requirieron el servicio de atención de llamadas de emergencia del ECU 911).

3.2.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizarán como instrumentos para la recolección de los datos, cuestionarios en línea por intermedio de la aplicación de la herramienta de formularios Google, la misma que

tendrá una escala de Likert, con 5 criterios de valor que permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos, y la calidad de servicios brindados por los usuarios internos de la institución, con el fin de realizar un análisis holístico de la problemática.

3.3. Técnicas de Análisis de Resultados

Se procederá con la recolección de información mediante encuestas que serán aplicadas a los usuarios externos que hicieron uso del servicio único de llamada de emergencias del ECU-911 en el mes de diciembre del 2021.

Adicional a ello, se aplicará encuestas a los usuarios internos (funcionarios) encargados del área operativa del ECU911 en la agencia de Babahoyo. Para esto, se utilizarán técnicas de acercamiento para generar empatía y se anotarán todos los datos y referencias recabados en una bitácora.

Una vez realizada la recopilación de la información, se analizarán y plantearán las hipótesis de este estudio.

Método de análisis de datos

El método de investigación será mixto, con un enfoque cualitativo debido a que se recopilará datos descriptivos de las cualidades del problema y de observación para analizar la calidad de atención del ECU911. De la misma manera, la investigación también tiene un enfoque cuantitativo porque se enmarcará en analizar datos estadísticos.

Aspectos éticos

El propósito de este estudio se pondrá a conocimiento de los participantes para generar un ambiente de confianza y transparencia, con el fin de que puedan expresar libremente sus opiniones. Se espera que la investigación sea lo más objetiva posible y sus resultados lo más confiables para que contribuya en las mejoras de la calidad de la atención para la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados obtenidos en la investigación

En consonancia con los datos recopilados en el presente estudio por medio de la aplicación de técnicas, por un lado, la encuesta a los usuarios externos para conocer su satisfacción del servicio brindado por la institución. Por otro lado, los resultados obtenidos de la encuesta a los usuarios internos que operativizan el servicio de atención de llamada de emergencias para conocer la gestión interna de los procesos. Ambos instrumentos aportaron de manera precisa y veraz aspectos que permitió eficazmente la interpretación de los resultados para alcanzar el análisis esperado.

4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios externos

Los datos que se analizan en esta sección corresponden a las dimensiones de las variables, calidad de atención y satisfacción de los usuarios, recopilados en la encuesta realizada a una muestra de 377 usuarios del total de la población de ciudadanos que hicieron uso del servicio de llamadas de emergencia del ECU 911, en el mes de diciembre del 2021.

Tabla 2

¿El nivel de participación del equipo de trabajo viene influyendo en la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	f	%
Totalmente de acuerdo	140	37,14
De acuerdo	175	46,42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	14,59
En desacuerdo	7	1,86
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total general	377	100,00

Nota: Resultados sobre la participación del equipo de trabajo de los usuarios internos mejora la calidad del servicio de atención.

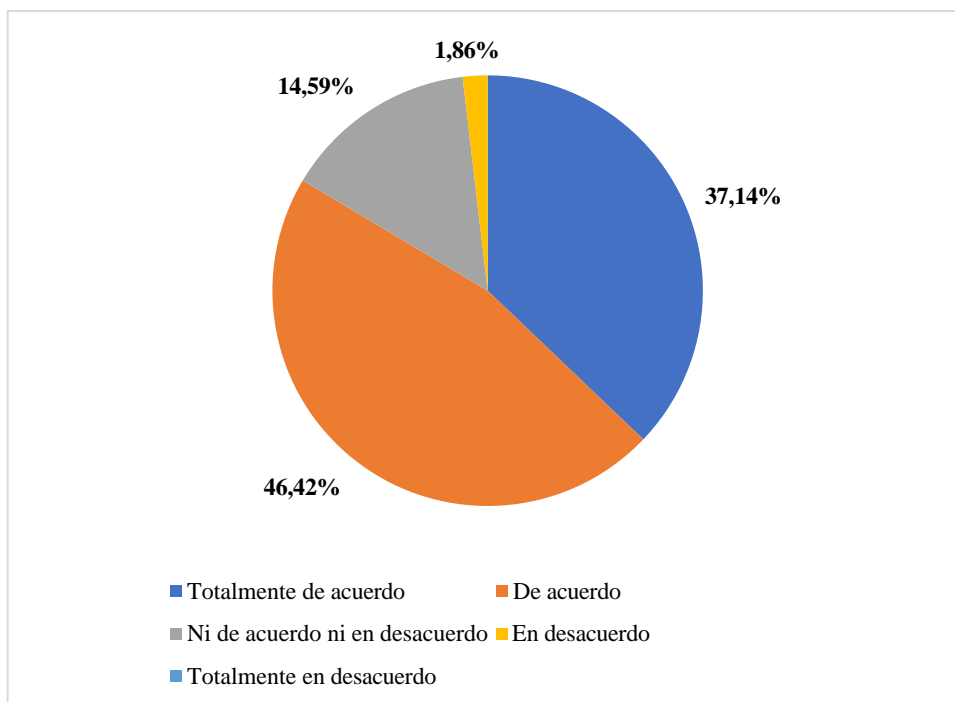


Figura 1

¿El nivel de participación del equipo de trabajo viene influyendo en la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1 se observa que en su gran mayoría de los usuarios externos siendo este el 83,55% califican de manera positiva que el nivel de participación del equipo de trabajo influye en la calidad del servicio de atención brindado. No obstante, se evidencia que es casi nula la calificación negativa y que hay un porcentaje de neutralidad a tener en consideración ante esta interrogante.

Tabla 3

¿Cree usted que la sinergia laboral que se genera de la organización del personal a cargo viene mejorando la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	123	32,63
De acuerdo	172	45,62
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	16,45
En desacuerdo	20	5,31
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total general	377	100,00

Nota: Resultados sobre la sinergia laboral de los usuarios internos en mejoras de la calidad del servicio de atención.

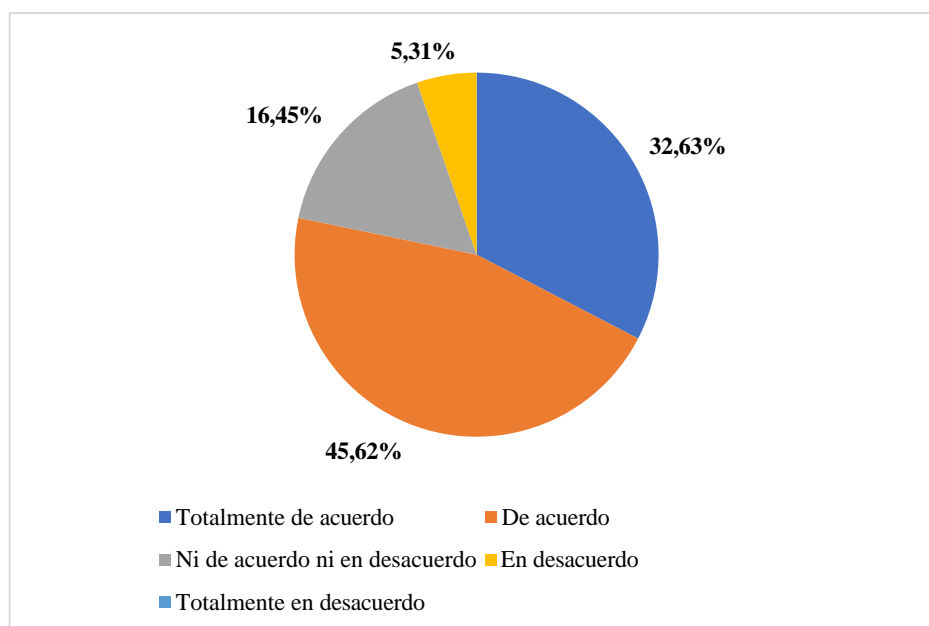


Figura 2

¿Cree usted que la sinergia laboral que se genera de la organización del personal a cargo viene mejorando la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

Se muestra en la tabla 3 y figura 2 que en mayor demanda los usuarios externos consideran que la sinergia laboral que vienen realizando el personal operativo en la organización de sus funciones, está mejorando la calidad del servicio de atención; sin embargo, los resultados también reflejan a un grupo minoritario de la población que se mantiene neutral y otro en menor grado que se mantiene en desacuerdo ante la presente interrogante.

Tabla 4

¿Opina usted que la retroalimentación a los funcionarios sobre los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	120	31,83
De acuerdo	167	44,30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	22,28
En desacuerdo	6	1,59
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total general	377	100,00

Nota: Datos sobre la retroalimentación de los resultados por la calidad de atención brindada de los funcionarios.

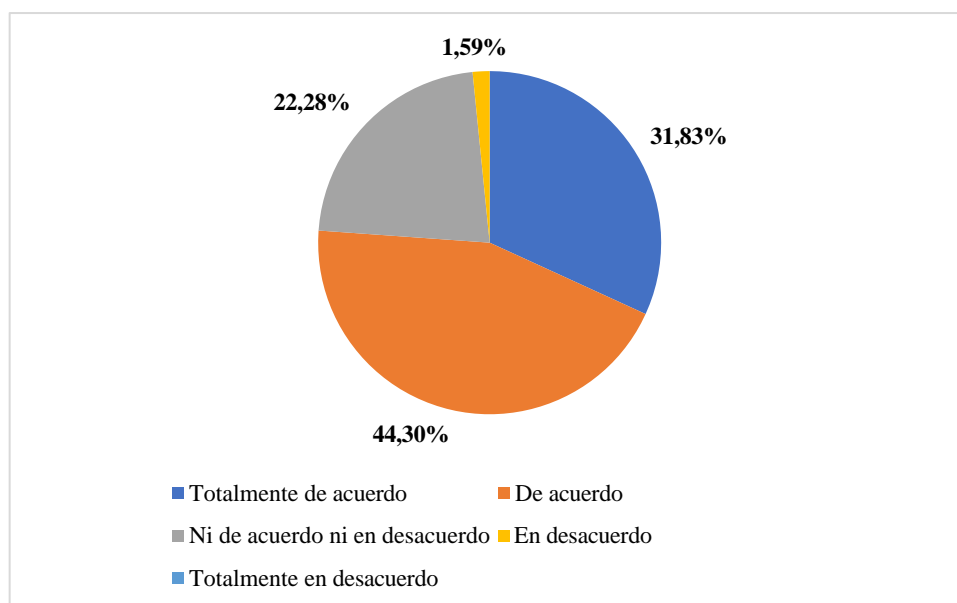


Figura 3

¿Opina usted que la retroalimentación a los funcionarios sobre los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

Los resultados en la tabla 4 y figura 3 indican que la mayoría de los usuarios externos se encuentran de acuerdo que la retroalimentación de los resultados debido a que permite mejorar la calidad del servicio de atención de llamadas de emergencia. Así mismo, se observa un porcentaje de neutralidad que deberá tener en consideración con esta interrogante.

Tabla 5

¿Cree usted que el tiempo de respuesta en la atención de las llamadas de emergencias está influyendo en la satisfacción de los usuarios?

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

***Nota:** Resultados sobre tiempo de respuesta en la atención de las llamadas de emergencias influye en la satisfacción de los usuarios.*

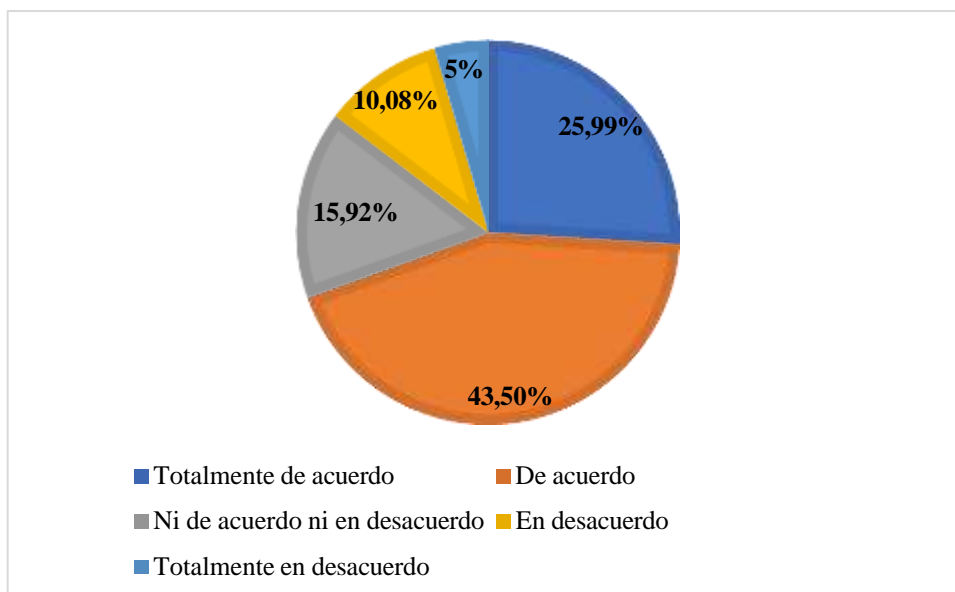


Figura 4

¿Cree usted que el tiempo de respuesta en la atención de las llamadas de emergencias está influyendo en la satisfacción de los usuarios?

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 4, se visualiza que la comunidad en gran porcentaje están de acuerdo que, el tiempo de respuesta en la atención de las llamadas de emergencia influye significativamente en la satisfacción de los usuarios externos. Así también, se muestra un porcentaje de menor escala que están en desacuerdo y neutralidad.

Tabla 6

¿Cree usted que la confianza en la institución viene reflejando la satisfacción del usuario por la calidad de la atención del servicio brindado?

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

Nota: Resultados sobre la confianza en la institución influye en la satisfacción de los usuarios.

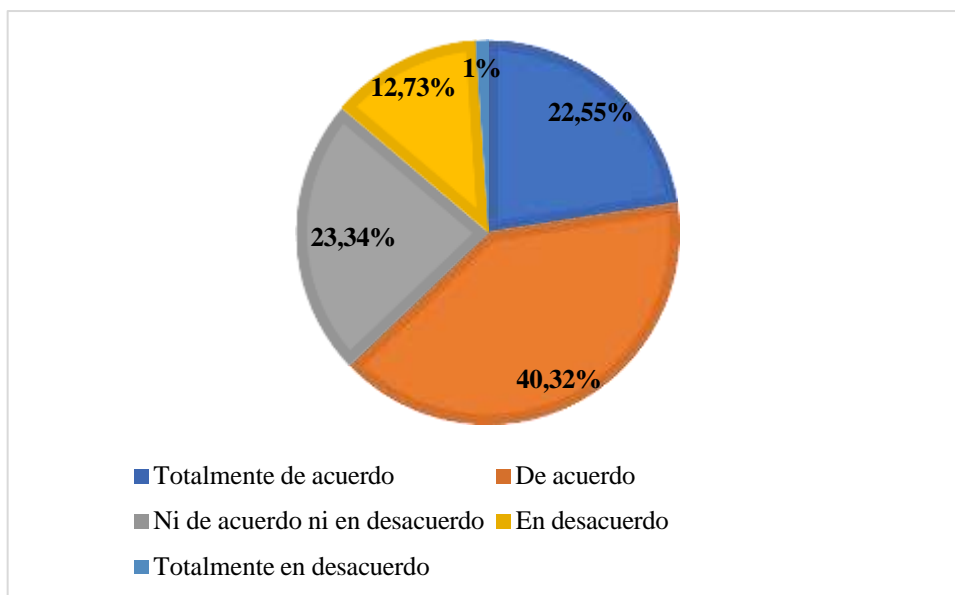


Figura 5

¿Cree usted que la confianza en la institución viene reflejando la satisfacción del usuario por la calidad de la atención del servicio brindado?

Interpretación:

De conformidad con la tabla 6 y figura 5, los datos indican que la mayoría de los usuarios externos están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la confianza en la institución refleja la satisfacción de los usuarios por la calidad de atención del servicio brindado por los usuarios internos encargados del área operativa. Así mismo, se visualiza un porcentaje minoritario de la población que consideran lo contrario.

Tabla 7

¿Considera que la eficacia de la atención de los funcionarios viene permitiendo la satisfacción de los usuarios?

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

Nota: Resultados sobre la eficacia de la atención de los funcionarios mejora la satisfacción de los usuarios.

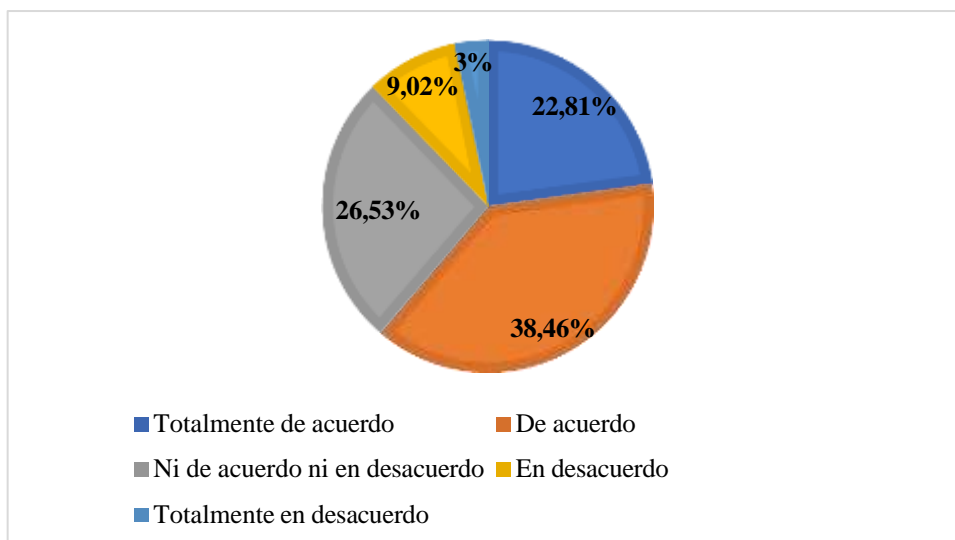


Figura 6

¿Considera que la eficacia de la atención de los funcionarios viene permitiendo la satisfacción de los usuarios?

Interpretación:

Los resultados que muestran la tabla 7 y figura 6, indican que un gran porcentaje de los usuarios externos encuestados consideran que la eficacia de los usuarios internos en la atención de llamadas de emergencia permite su satisfacción.

4.1.2. Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios internos

Los resultados que se detallan a continuación fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los 63 usuarios que operativizan el servicio de atención de llamadas para analizar también la gestión de los procesos internos para brindar calidad de servicio en la atención de llamadas de emergencia a la comunidad.

Tabla 8

¿Cree usted que la socialización de una planificación estratégica viene mejorando calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	29	46.03
De acuerdo	22	34.92
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19.05
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre la socialización de una planificación estratégica mejora la calidad del servicio de atención.

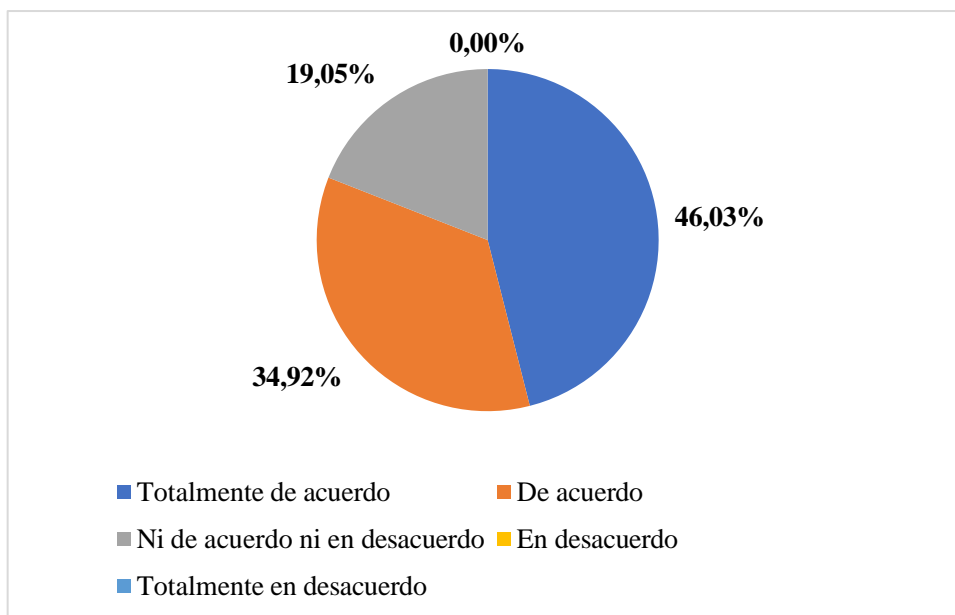


Figura 7

¿Cree usted que la socialización de una planificación estratégica viene mejorando calidad del servicio de atención?

Interpretación:

Los datos que se visualizan en la tabla 8 y figura 7, indican que la mayoría de los usuarios internos consideran que la socialización de la planificación estratégica mejora la calidad del servicio de atención, aunque también se observa un grupo pequeño de la población que se mantiene ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta interrogante.

Tabla 9

¿Cree usted que el trabajo cooperativo del personal a cargo permite mejorar la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	29	46.03
De acuerdo	24	38.10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.87
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre el trabajo cooperativo de los usuarios internos mejora la calidad de atención brindada de los funcionarios.

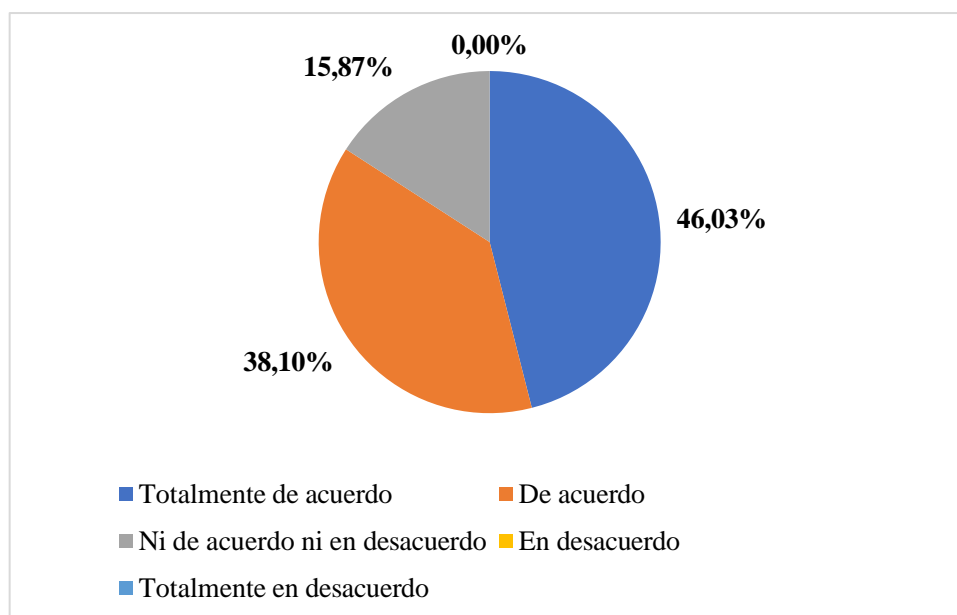


Figura 8

¿Cree usted que el trabajo cooperativo del personal a cargo permite mejorar la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 8, se visualiza que los usuarios internos se encuentran totalmente de acuerdo con el trabajo cooperativo que realizan debido a que mejora la calidad de servicio de atención, lo cual es positivo; sin embargo, los datos muestran que una población minoritaria se mantiene neutral en esta interrogante.

Tabla 10

¿Considera usted que mantener una herramienta de medición diaria del número de llamadas de emergencia viene mejorando el control de las llamadas atendidas oportunamente?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	28	44.44
De acuerdo	25	39.68
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.11
En desacuerdo	3	4.76
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre mantener una herramienta de medición diaria del número de llamadas de emergencia mejora la calidad de atención brindada de los funcionarios.

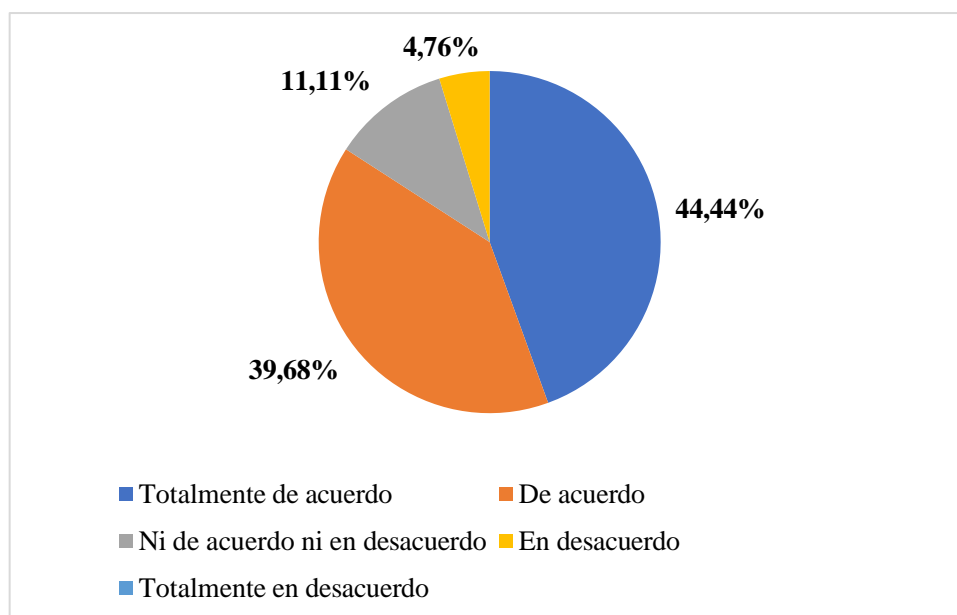


Figura 9

¿Considera usted que mantener una herramienta de medición diaria del número de llamadas de emergencia viene mejorando el control de las llamadas atendidas oportunamente?

Interpretación:

Los datos que muestra la tabla 10 y figura 9, muestra resultados positivos por la mayoría de los usuarios internos en el cual consideran que mantener una herramienta de medición sobre el número de llamadas de emergencias mejora el control de las llamadas atendidas oportunamente. A pesar de ello, se observa que una parte pequeña de la población se encuentra en desacuerdo.

4.2. Pruebas estadísticas aplicadas

En esta investigación se aplicó pruebas estadísticas para calcular la prueba del Chí cuadrado (X^2) con los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los usuarios externos.

4.2.1. Prueba de hipótesis del Chí Cuadrado de variables y dimensiones

4.2.1.1. Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La participación del equipo de trabajo NO influye con el tiempo de respuesta en la atención a las llamadas de emergencia.

H₁: La participación del equipo de trabajo SI influye con el tiempo de respuesta en la atención a las llamadas de emergencia.

Tabla 11

Tabla cruzada entre variables de Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

		TIEMPO DE RESPUESTA						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total general	
PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	Totalmente de acuerdo	Recuento	44	54	21	14	7	140
		Esperado	5.14	7.73	1.17	0.52	0.13	14.69
		%	11.67%	14.32%	5.57%	3.71%	1.86%	37.14%
	De acuerdo	Recuento	41	80	27	20	7	175
		Esperado	19.03	37.14	12.53	9.28	3.25	81.23
		%	10.88%	21.22%	7.16%	5.31%	1.86%	46.42%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	13	27	10	3	2	55
		Esperado	1.90	3.94	1.46	0.44	0.29	8.02
		%	3.45%	7.16%	2.65%	0.80%	0.53%	14.59%
	En desacuerdo	Recuento	0	3	2	1	1	7
		Esperado	0.00	0.06	0.04	0.02	0.02	0.13
		%	0.00%	0.80%	0.53%	0.27%	0.27%	1.85%
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	0	0
		Esperado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Grand Total	Recuento	98	29	7	3	4	377
		Esperado	98.00	29.00	7.00	3.00	4.00	141.00
		%	25.99%	43.50%	15.92%	10.08%	4.51%	100.00%

Tabla 12

Prueba de Chi cuadrado entre las variables Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,410 ^a	4	,000
N de casos válidos	377		

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12 Prueba del Chi cuadrado la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica (H_1) indica que la participación del equipo de trabajo SI influye con el tiempo de respuesta en la atención a las llamadas de emergencia.

4.2.1.2. Prueba de hipótesis específica 2

H_0 : La sinergia laboral que se genera de la organización del personal NO influye con la confianza en la institución.

H_1 : La sinergia laboral que se genera de la organización del personal SI influye con la confianza en la institución.

Tabla 13

Tabla cruzada entre variables de Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

		CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN					Totalmente en desacuerdo	Total general
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo			
SINERGIA LABORAL	Totalmente de acuerdo	Recuento	27	53	30	13	0	123
		Esperado	1,93	7,45	2,39	0,45	0,00	12,22
		%	11,67%	14,32%	5,57%	3,71%	1,86%	37,14%
	De acuerdo	Recuento	33	70	37	30	2	172
		Esperado	15,06	31,94	16,88	13,69	0,91	78,47
		%	10,88%	21,22%	7,16%	5,31%	1,86%	46,42%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	20	24	14	3	1	62
		Esperado	3,29	3,95	2,30	0,49	0,16	10,20
		%	3,45%	7,16%	2,65%	0,80%	0,53%	14,59%
	En desacuerdo	Recuento	5	5	7	2	1	20
		Esperado	0,27	0,27	0,37	0,11	0,05	1,06
		%	0,00%	0,80%	0,53%	0,27%	0,27%	1,85%
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	0	0
		Esperado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total General	Recuento	85	29	7	3	4	377
		Esperado	85,00	29,00	7,00	3,00	4,00	128,00
		%	25,99%	43,50%	15,92%	10,08%	4,51%	100,00%

Tabla 14

Prueba de Chi cuadrado entre las variables Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,213 ^a	4	,000
N de casos válidos	377		

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 14 Prueba del Chi cuadrado la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0.05$, lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica (H_1) indica que la sinergia laboral que se genera de la organización del personal SI influye con la confianza en la institución.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 3

H_0 : La retroalimentación a los funcionarios sobre los resultados registrados en la bitácora NO influye en la eficacia de la atención de los funcionarios.

H_1 : La retroalimentación a los funcionarios sobre los resultados registrados en la bitácora SI influye en la eficacia de la atención de los funcionarios.

Tabla 15

Tabla cruzada entre variables de Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

		EFICACIA						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total general	
RETROALIMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	Totalmente de acuerdo	Recuento	24	45	30	14	7	120
		Esperado	1,53	5,37	2,39	0,52	0,13	9,94
		%	11,67%	14,32%	5,57%	3,71%	1,86%	37,14%
	De acuerdo	Recuento	33	70	46	14	4	167
		Esperado	14,62	31,01	20,38	6,20	1,77	73,98
		%	10,88%	21,22%	7,16%	5,31%	1,86%	46,42%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	28	28	22	5	1	84
		Esperado	6,24	6,24	4,90	1,11	0,22	18,72
		%	3,45%	7,16%	2,65%	0,80%	0,53%	14,59%
	En desacuerdo	Recuento	1	2	2	1	0	6
		Esperado	0,02	0,03	0,03	0,02	0,00	0,10
		%	0,00%	0,80%	0,53%	0,27%	0,27%	1,85%
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	0	0
		Esperado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Grand Total	Recuento	86	29	7	3	4	377
		Esperado	86,00	29,00	7,00	3,00	4,00	129,00
		%	25,99%	43,50%	15,92%	10,08%	4,51%	100,00%

Tabla 16

Prueba de Chi cuadrado entre las variables Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,154 ^a	4	,000
N de casos válidos	377		

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 16 Prueba del Chi cuadrado la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica (H_1) que indica que la retroalimentación a los funcionarios sobre los resultados registrados en la bitácora SI influye en la eficacia de la atención de los funcionarios.

4.3. Análisis e interpretación de datos

En el análisis que se detalla a continuación se tomaron como referencia la interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios externos en las preguntas con mayor correlación entre las variable independiente y dependiente para la aplicación de pruebas estadísticas como el Chi cuadrado.

Correlación entre variables**Tabla 17**

Correlación entre las variables Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios.

			Calidad en la atención (Agrupada)	Satisfacción de los usuarios (Agrupada)
Rho de Spearman	Calidad en la atención (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 17 muestra que existe una correlación significativa y positiva de 0,839 de las variables Calidad en la atención y Satisfacción de los usuarios centrándose en el nivel $p < 0.01$.

4.4. Discusión de resultados

En conformidad al análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios externos que utilizaron el servicio de llamadas de emergencia ECU 911 demuestran que existe una correlación alta de 0,839 entre la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera, en la tabla 2 los usuarios externos consideran en un 83,55% estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que influye el nivel de participación del equipo de trabajo en la calidad de atención. Así mismo, los usuarios internos consideran en un 84,13% que el trabajo cooperativo permite mejorar la calidad de atención, y esto trasciende en el tiempo de respuesta del servicio brindado, lo que a su vez influye en la satisfacción de los usuarios con base a los resultados de la tabla 5.

Con base a la tabla 3, los usuarios externos consideran en un 78,25% que la sinergia laboral que se genera de la organización del personal operativo en el área de atención de llamadas influye en la calidad del servicio. Según Miranda (2021) indica que la comunicación asertiva entre el directivo y los funcionarios a su cargo permiten potencializar el funcionamiento organizacional para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Álvarez (2018) manifiesta que una planificación estratégica es un referente en el funcionamiento de una organización con el propósito de direccionar de mejor manera el desempeño de la institución. Lo que concuerda con el 80,95% de los usuarios internos según tabla 8, en el que indican que la socialización de una planificación estratégica mejora la calidad del servicio de atención de llamadas de emergencia.

Según la tabla 6, los resultados resaltan que el 23,34% de los usuarios externos consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la confianza en la institución mejora la

satisfacción de los usuarios. Climent (2022) indica que la desconfianza e insatisfacción de las instituciones del estado es debido al desinterés de los funcionarios públicos por atender ágilmente los requerimientos de la comunidad y se llenan de burocracia.

Con base a la opinión del 84,13% de los usuarios internos que refleja los resultados de la tabla 10, indican que una herramienta de medición de números de llamadas atendidas oportunamente permite mejorar la calidad de atención del servicio. En el mismo sentido, según tabla 4, el 76.13% de los usuarios externos consideran que la retroalimentación a los funcionarios internos sobre los resultados registrados en la bitácora por el servicio brindado mejora la calidad de atención. Ambos resultados asientan significativamente en que la eficacia en la atención de llamadas influye en la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En virtud al análisis de los resultados obtenidos mediante las pruebas estadísticas aplicadas a las variables en estudio, se concluye lo siguiente:

- La socialización de una planificación estratégica permite conocer de mejor manera la funcionalidad de los procesos en los usuarios internos, ofertando calidad en la atención para influir de manera positiva en la satisfacción de los usuarios externos.
- La sinergia laboral de los usuarios internos influye en la calidad en la atención de llamadas de emergencia, por ello, debe existir comunicación asertiva entre los directivos y funcionarios de la institución para lograr satisfacción efectiva en los usuarios externos.
- El tiempo de respuesta oportuna en la atención de las llamadas de emergencia depende en gran manera de la coordinación entre los usuarios internos encargados de la operativa del servicio en general.
- La retroalimentación continua a los usuarios internos sobre el servicio brindado permite validar la eficacia en la atención de las llamadas de emergencia con el fin de mejorar la calidad en la capacidad de respuesta, y en ese sentido influir en la satisfacción de los usuarios externos.

5.2 Recomendaciones

Para mejorar la calidad en la atención e influir en la satisfacción de los usuarios, se recomienda lo siguiente:

- Realizar reuniones quincenales entre los directivos y funcionarios para dar a conocer la planificación establecida, las metas alcanzadas, monitorear el proceso y exponer los resultados de la gestión.
- Organizar capacitaciones, talleres, charlas, integraciones, simulacros en el ámbito de manejo de inteligencia emocional, y servicio en atención al cliente, que les permitan a los usuarios internos actualizar sus conocimientos en áreas de riesgo para saber cómo atender de mejor manera llamadas de emergencia crónicas y crear empatía con las necesidades de la ciudadanía.
- Aplicar encuestas mensualmente a los usuarios internos sobre el ‘sentimiento estable de competencia personal’ para lidiar eficientemente ante escenarios agobiantes. De la misma manera, direccionar encuestas dirigidas a los usuarios externos para conocer su satisfacción con el servicio brindado. enfocadas a la empatía
- Propender estrategias de promoción de la institución y su gestión ante la ciudadanía para dar a conocer los procesos y resultados alcanzados, de esa manera generar confianza y empatía para a su vez consolidar la marca institucional.

CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, V. y. (2022). Identificación de patrones espacio-temporales de eventos criminógenos a partir llamadas de emergencia en el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911. *Repositorio digital UCE*, 18-19. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/27466>
- Adrianzén y Franco. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en Atención al Cliente, supermercados Metro - Nuevo Chimbote, 2018. *Repositorio Digital UCV*, 21. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19017>
- Aguilar-Morales, J. (2019). El Servicio al Cliente. *Gestión del comportamiento organizacional: Consultoría*, 3.
- Aimacaña y Saritama. (2013). Procesos de calidad y la Satisfacción de los socios de, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY Ltda. de la ciudad de Latacunga. *Repositorio Digital UTA*, 70-73. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6551>
- Altamirando. (2014). EL MANUAL DE FUNCIONES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO INTEGRADO DE SEGURIDAD “ECU 911” DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA. *Repositorio Digital UTA*, 20. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6821/1/FCHE-IFTGPI-40.pdf>
- Álvarez, Y. (2018). laneación estratégica del área de servicio al cliente en la compañía WM Wireless Y Mobile Ltda. *Repository Unilibre*, 42. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11562>
- Amaicaña, I. (2013). *Procesos de calidad y la satisfaccion de lo socios, de la Cooperativa de Ahorro y Credito*. Latacunga.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & & Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *REDALYC*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armijos y Enrique. (2016). Plan para la implementación de un sistema integrado de gestión para el ECU-911 Machala. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21237>
- Armijos, J. (2016). *PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL ECU 911 MACHALA*. Guayaquil.
- Arrabal. (2018). *Motivación*. Elearning, S.L. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Em12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baiza. (2019). Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del Municipio Metropolitano de Quito, Administración Zo. *BIBDIGITAL EPN*, 10. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20039>
- Barros. (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. *REPOSITORIO DIGITAL FLACSO*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/12720>
- Bejarano et al. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal Revistas UIDE*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>.
- Bolaños et al., (2022). La doble presencia y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad del ECU 911 Sto. Domingo, en el periodo 2021-2022 (Bachelor's thesis). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23213>
- Bustamante, J. (2015). Uso de variáveis mediadoras e moderadoras na explicação da lealdade do consumidor em ambientes de serviços. *Revista Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232015000300007&script=sci_abstract&tlng=pt
- Cadena et al. (2020). Incremento de la eficiencia en la operación de atención al cliente del ECU911. *Repositorio Digital ESPOL*, 15. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52792>
- Carpena. (2016). *La empatía es posible Educación emocional para una sociedad empática*. Desclée De Brouwer. Obtenido de <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Chaccaraz y Pareja. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la empresa Santa Cecilia sociedad de responsabilidad limitada,. *Repositorio Digital UNAMBA*. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/600>
- Chanamé. (2021). Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-grandes-problemas-de-la-customer-experience-del-ciudadano-en-el-sector-publico>
- Chanamé, C. (2021). *BLOG POSGRADO UCONTINENTAL*. Obtenido de Estos son los grandes problemas de la "customer experience" del ciudadano en el sector público.: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-grandes-problemas-de-la-customer-experience-del-ciudadano-e>
- Climent, Á. M. (2022). La confianza en las instituciones públicas. *DIALNET*, 22. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8458206.pdf>
- Cordovez. (2019). *Biblioteca UDEA*, 71. Obtenido de <http://biblioteca.udea.edu.co:8080/leo/handle/123456789/2585>
- Cordovez. (2019). El control interno y el control. *Biblioteca UDEA*, 10. Obtenido de <http://biblioteca.udea.edu.co:8080/leo/handle/123456789/2585>
- Coronado, G. (2019). *NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA*. Guatemala.
- Coronel. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016. 34. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2707>
- Coronel, C. (2016). *CALIDAD DE SERVICIO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT PIZZA HUT EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA LIMA; 201*. Lima.

- Cuchiari y Ramia. (2019). *Repositorio Digital UNCUIYO*, 22. Obtenido de https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf
- Cuchiari y Ramia. (2019). IDENTIDAD CORPORATIVA: Planificación estratégica generadora. *Repositorio Digital UNCUIYO*, 21-22. Obtenido de https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf
- Diario El Comercio. (05 de mayo de 2019). Actualidad. *Cámaras del ECU 911 tienen fallas y deben ser renovadas*, pág. 1. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/camaras-ecu911-renovacion-seguridad-videovigilancia.html>
- Diario La Hora. (28 de julio de 2021). Noticias Recientes. *Denuncian problemas en el ECU 911*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/tungurahua-denuncian-problemas-ecu-911/>
- Diario El Comercio. (05 de 05 de 2019). *Cámaras del ECU 911 tienen fallas y deben ser renovadas*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/camaras-ecu911-renovacion-seguridad-videovigilancia.html>
- Diario La Hora. (28 de 07 de 2021). *Denuncian problemas en el ECU 911*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/tungurahua-denuncian-problemas-ecu-911/>
- ECU 911. (2019). *Sistema Integrado de Seguridad ECU 911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/en-un-61-disminuyo-el-uso-inadecuado-del-9-1-1-en-enero-de-2019/#:~:text=9%2D1%2D1%20dificulta%20la,operativo%20e%20incluso%20conlleva%20sanciones.>
- El Diario. (21 de junio de 2021). Se debe potenciar el ECU-911. *Opinión*. Obtenido de <https://www.eldiario.ec/otros/opinion/se-debe-potenciar-el-ecu-911/>
- El Universo. (26 de abril de 2018). Noticias. *Atención al cliente con falencias en Ecuador*, pág. 1. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador/>
- Escobar. (2019). Propuesta de Programa de desarrollo Humano para hotel Courtyard City Vallejo by Marriot como herramienta para alcanzar la calidad y calidez en el servicio centrado en el desarrollo del capital humano. *Repositorio UNADMEXICO*, 21.
- Fernández, B. y. (2015). Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México. *ScienceDirect*, 43-45.
- Galicia. (2010). Empatía médica en residentes de primero y segundo grado del Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez. *Imbiomed*, 173-179.
- Galicia, F. N. (2010). Empatía médica en residentes de primero y segundo grado del Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez. *Imbiomed*, 173-179.
- Gobierno del Encuentro-Junto lo Logramos. (25 de 11 de 2020). *Servicio Integrado de Seguridad ECU911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/mal-uso-del-9-1-1-durante-el-estado-de-excepcion-se-sancionara-con-multas-economicas/>
- Gobierno del Encuentro - Juntos lo logramos. (04 de 03 de 2022). *Servicio Integrado de Seguridad*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/por-tercer-ano-consecutivo-el-ecu-911-es-reconocido-por-la-ciudadania-como-la-entidad-con-mayor-aceptacion-de-la-imagen-institucional-en-ambato/>

- Gobierno del Encuentro-Juntos lo logramos. (06 de 02 de 2017). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Obtenido de Misión y Visión: <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>
- Gonzales y Claros. (2018). Planificación estratégica y su incidencia en la Gestión de la empresa Depósito PAKATNAMU E.I.R.L. *Revista UNITRU*, 91. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2164>
- Granillo y Sánchez. (2021). Satisfacción marital en pacientes oncológicos: su relación con los eventos hirientes y la calidez brindada por su pareja. *Psicología y Salud*, 59. Obtenido de <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2728>
- Juran. (2021). *Manual de control de calidad*. REVERTE. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=esYiEAAAQBAJ&dq=Juran,+J.+\(2021\).+Manual+de+control+de+calidad.+Volumen+1.+p.14.+Reverte,+2021.+ISBN%098429192697,+9788429192698.&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.es/books?id=esYiEAAAQBAJ&dq=Juran,+J.+(2021).+Manual+de+control+de+calidad.+Volumen+1.+p.14.+Reverte,+2021.+ISBN%098429192697,+9788429192698.&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- León, C. &. (2018). Evolución de la auditoria interna en la administración pública: una visión para el Ecuador. *Revista Unellez*, 3. Obtenido de <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/769>
- López. (2020). Calidad de atención y satisfacción del servicio percibidas por personal médico de unidades móviles ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. *Repositorio Digital UCV*, 40-41. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49701>
- Lopez, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del servicio percibidas por personal médico de unidades móviles ECU 911 en Babahoyo, Ecuador 2020*. Peru.
- Loyola et al. (2015). Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México. *Revista UNAM*, 44. Obtenido de http://www.revistas.unam.mx/index.php/atencion_familiar/article/view/47992
- Loyola, L. L. (2015). Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México. *ScienceDirect*, 43-45.
- Mayen, G. (2018). Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala. Guatemala. *recursosbiblio*, 24,33,34. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Mendieta. (2022). *ECU 911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/Anexos-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-CZ6-2021.pdf>
- Mendieta, M. (Enero de 2022). *ANEXO RENDICIÓN DE CUENTAS CZ6-2021*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/Anexos-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-CZ6-2021.pdf>
- Mendoza, A. y. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. 155. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/13197>
- Miranda, T. (2021). Liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno de un hospital base III Juliaca. *Repositorio UCV*, 15. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86497>
- Moya. (2018). *La empatía: Entenderla para entender a los demás*. Plataforma. Obtenido de https://books.google.es/books?id=MPakDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Naciones Unidas. (2019). *Departamento de Asuntos Económicos y Sociales*. Obtenido de Informe Mundial sobre el Sector Público 2019: <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>
- Naciones Unidas. (03 de 03 de 2022). *Departamento de Asuntos Económicos y Sociales - Instituciones Públicas*. Obtenido de Informe Mundial sobre el Sector Público 2021: <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>
- Oliva. (2011). Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/32153/desarrolloPositivo_instrumentos.pdf?sequence=1
- Oliva, A., & Antolín, L. (2011). Instrumentos para la evaluación de la salud mental y el desarrollo positivo adolescente y los activos que lo promueven. Sevilla: Consejería de Salud. *Consejería de Salud: Junta de Andalucía. Consejería de Salud*, 7-292.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revistas UNAL*, 14-18. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191>
- Peñaranda et al. (2018). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de las Ciencias Básicas BISTUA*, 95. Obtenido de <https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/bistua/article/view/275>
- Pérez et al. (2018). Inteligencia emocional y empatía como predictores de la autoeficacia en Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. *Revista Iberoamericana*. Obtenido de <https://doi.org/10.23923/j.rips.2018.02.016>
- Pérez-Fuentes, M., Simón-Márquez, M., & Molero-Jurado, M. (2018). Inteligencia emocional y empatía como predictores de la autoeficacia en Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. *IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA Y SALUD*, 75-83.
- Pinzón y Rodríguez. (2019). Análisis y relación entre los valores cert de la cultura BPM y los valores institucionales de empresas destacadas en Colombia. *Repositorio Escuelaing*, 6. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/1099>
- Rodríguez. (2018). *Repositorio URP*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5500>
- Rodríguez. (2018). Propuesta de plan estratégico del restaurante Ku.Mar para optimizar la calidad del servicio y lograr la categoría de 3 tenedores en Lima Metropolitana. *Repositorio UPR*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5500>
- Rodríguez. (21 de Diciembre de 2021). Obtenido de <https://www.crhoy.com/nacionales/problemas-financieros-en-9-1-1-podrian-colapsar-sistema-en-navidad-y-ano-nuevo/>
- Romero et al. (2019). Portafolio de proyectos tecnológicos para los procesos de atención de emergencias del Sis ECU 911 Riobamba - Chimborazo. *Repositorio Digital Uniandes*, 4,17. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10333>
- Ruales, E. y. (2015). Diseño de plan de marketing social para concientizar el buen uso del servicio integrado de seguridad Ecu911 a la población de la ciudad de Guayaquil. *Repositorio Digital UPS*, 23. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10025>

- Ruiz. (2021). *comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jRNUEAAAQBAJ&lpg=PA1&dq=comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20trabajo%20en%20equipo&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Salazar y Cabrera. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Revista Investigación UNMSM*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Redalyc*, 14.
- Salguero. (2022). Eventos psicológicos críticos en el personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. *Repositorio Digital UCE*, 78. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/27570>
- Sampín et al. (2018). El liderazgo y su relación con la satisfacción de los clientes: un enfoque teórico. *Revista UIDE*, 30. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n11.2018.934>
- Sánchez et al. (2016). La calidez en enfermería: formulación de constructo y variables relacionadas. *Redalyc*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145243501007.pdf>
- Sarmiento y Paredes. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Redalyc*, 95-112. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Facultad de Ingeniería Industrial - UNMSM*, 95-112.
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2011). Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/por-tercer-ano-consecutivo-el-ecu-911-es-reconocido-por-la-ciudadania-como-la-entidad-con-mayor-aceptacion-de-la-imagen-institucional-en-ambato/>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2019). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/en-un-61-disminuyo-el-uso-inadecuado-del-9-1-1-en-enero-de-2019/#:~:text=9%2D1%2D1%20dificulta%20la,operativo%20e%20incluso%20conllevar%20sanciones.>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2020). Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/mal-uso-del-9-1-1-durante-el-estado-de-excepcion-se-sancionara-con-multas-economicas/>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2020). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/mal-uso-del-9-1-1-durante-el-estado-de-excepcion-se-sancionara-con-multas-economicas/>
- Sistema Integrado de Seguridad ECU 911. (25 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/mal-uso-del-9-1-1-durante-el-estado-de-excepcion-se-sancionara-con-multas-economicas/>
- SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD ECU 911. (Diciembre de 2019). *PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/PLAN-ESTRAT%20GICO-SIS-ECU-911-2019-2023.pdf>

- Sistema Nacional de Atención de Emergencia y Seg. (2021). *Sistema Nacional de Atención de Emergencia y Seguridad 311-911*. Obtenido de Portal de Transparencia: <https://911.gob.do/transparencia/acceso-311/estadisticas-quejas-reclamaciones-y-sugerencias/>
- Tonato. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016*. Quito: Repositorio digital Instituto de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TEISIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tovar, S. (2022). Evaluación de los aspectos psicométricos de la Escala de Malestar Psicológico (K-10) en adultos jóvenes de Lima y Callao, 2022. *Repositorio UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96321>
- Vavra. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000 (Segunda ed.)*. FC.
- Vigo, J. (2021). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Repositorio Digital UNITRU*, 9,10,52,53. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17762>
- Yépez y Cabrera. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Revista Investigación UNMSM*, 19-20. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). Satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera . *RECAI*, 1-20.

ANEXOS

<u>MATRIZ DE CONSISTENCIA</u>					
Autor:	ORTIZ CAMPI OSCAR PATRICIO				
TÍTULO	CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU911 BABAHOYO, 2021				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera influyen la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo, 2021?	GENERAL: Determinar la forma en que la calidad de la atención influye en la satisfacción de los usuarios en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo, 2021.	¿La calidad de la atención influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo, 2021?	Independiente: Calidad de la atención	Planificación	Tipo de investigación: Mixta Explicativa Causal Diseño de investigación: No experimental
	ESPECÍFICOS: 1. Diagnosticar las características puntuales que evidencia Identificar las características puntuales que evidencia la calidad de la atención en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo, 2021.			Organización	
	2. Identificar las características puntuales que evidencia la satisfacción de los usuarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo, 2021.			Control	
	3. Analizar los factores que influyen en la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 Babahoyo, 2021.			Motivación	
4. Determinar la influencia generada por la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios en el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 Babahoyo, 2021.			Dependiente: Satisfacción de los usuarios	Contexto	
				Empático	
				Calidez	

Autor:	<u>ORTIZ CAMPI OSCAR PATRICIO</u>
---------------	-----------------------------------

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
Independiente: Calidad de la atención	"Es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16).	Es la medición con la pretende conocer el nivel en el que el entrevistado considera que la calidad de servicio prestado por la empresa proveedora es el mejor. Cadena-Badilla, J. M., Vega-Robles, A., Pérez, I. R., & Quiroga, J. V. (2016).	Planificación	Socialización del plan Nivel de participación Ejecución	Encuesta
			Organización	Sinergia laboral Trabajo cooperativo Capacidad de resiliencia	
			Control	Herramientas de medición Evaluación de resultados Retroalimentación	
Dependiente: <u>Satisfacción de los usuarios</u>	"La satisfacción del Usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente" (Zeithaml, 2009, p.31).	Los sistemas de calidad hoy en día permiten a las organizaciones definir estrategias sustentadas para lograr un uso eficiente de sus recursos sin olvidar que la satisfacción del cliente-usuario es el objetivo principal. (Madrid Rodríguez, J. (2017).	Motivación	Capacitación a los funcionarios Reconocimiento de logros Estabilidad laboral	Encuesta
			Contexto Empático	Confianza Comunicación Simulaciones	
			Calidez	Promesa de servicio Agilidad Eficacia	

3.3.1. Cronograma de ejecución:

Nº	ACTIVIDADES	Año 2023															
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1	Aprobación del proyecto.	X															
2	I. Introducción.																
3	<i>Realidad Problemática.</i>		X														
4	<i>Formulación del Problema.</i>		X														
5	<i>Justificación del Problema.</i>		X														
6	<i>Objetivos.</i>		X														
7	<i>Hipótesis.</i>		X														
8	II. Marco Teórico.																
9	<i>Antecedentes.</i>			X													
10	<i>Bases Teóricas</i>				X												
11	III. Metodología																
12	3.1. Tipo y diseño de investigación					X											
13	3.2. Variables y operacionalización					X											
14	3.3. Población, muestra y muestreo					X											
15	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X										
16	3.5. Procedimientos						X										
17	3.6. Método de análisis de datos						X										
18	3.7. Aspectos éticos						X										
19	IV. Resultados							X	X	X	X						
20	V. Discusión de Resultados											X					
21	VI. Conclusiones												X				
22	VII. Recomendaciones												X				
23	VIII. Propuesta													X	X		
24	Referencias															X	
25	Anexos																X

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIO

V1: Variable Independiente “Calidad de la atención”

D1: Planificación

1. **¿Cree usted que la socialización de una planificación estratégica viene mejorando el servicio de atención?**
 - a. De acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2. **¿El nivel de participación del equipo de trabajo viene influyendo en la calidad del servicio de atención?**
 - a. De acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

3. **¿Considera usted que la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo viene mejorando la calidad del servicio al usuario?**
 - a. De acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

D2: Organización

1. **¿Cree usted que la sinergia laboral que se genera de la organización del personal a cargo viene mejorando el servicio de atención?**
 - a. De acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree usted que el trabajo cooperativo del personal a cargo permite mejorar el servicio de atención?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera usted que la capacidad de resiliencia del personal a cargo influye en la calidad del servicio de atención?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

D3: Control

1. ¿Considera usted que mantener una herramienta de medición diaria del número de llamadas de emergencia viene mejorando el control de las llamadas atendidas oportunamente?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree usted que la evaluación de los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Opina usted que la retroalimentación de los resultados emitidos en base a la bitácora viene mejorando el servicio de atención?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

V2: Variable Dependiente “Satisfacción de los usuarios”

D1: Motivación

1. ¿Opina usted que la capacitación a los funcionarios viene incentivando las mejoras en la calidad de atención a los usuarios?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree usted que el reconocimiento de los funcionarios por sus logros está influyendo en la calidad de la atención a los usuarios?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera usted que la estabilidad laboral viene fortaleciendo la actitud de los funcionarios hacia la calidad de la atención a los usuarios?

a. De acuerdo

b. Totalmente de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

D2: Contexto Empático

1. ¿Cree usted que la confianza en la institución viene reflejando la satisfacción de los usuarios?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que la comunicación entre los funcionarios está favoreciendo al fortalecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Opinas que las simulaciones en talleres están aportando en reconocer oportunidades de mejoras de los funcionarios para la satisfacción de los usuarios?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

D3: Calidez

1. ¿Cree usted que la aplicación de una promesa de servicio está mejorando la satisfacción de los usuarios?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Opina usted que la agilidad de respuesta viene siendo oportuna para la satisfacción de los usuarios?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que la eficacia de la atención de los funcionarios viene permitiendo la satisfacción de los usuarios?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS EXTERNOS

La encuesta fue dirigida a 377 usuarios externos que hicieron uso del servicio de atención de llamadas de emergencia al ECU 911 en el mes de diciembre de 2021.

Tabla 8

Pregunta 1: ¿Opina usted que la aptitud de los funcionarios en la atención de la llamada viene incentivando la satisfacción de los usuarios?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	68	18.04
De acuerdo	143	37.93
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	29.97
En desacuerdo	51	13.53
Totalmente en desacuerdo	2	0.53
Total general	377	100.00

Nota: Resultados sobre la aptitud de los funcionarios en la atención de la llamada viene incentivando la satisfacción de los usuarios.

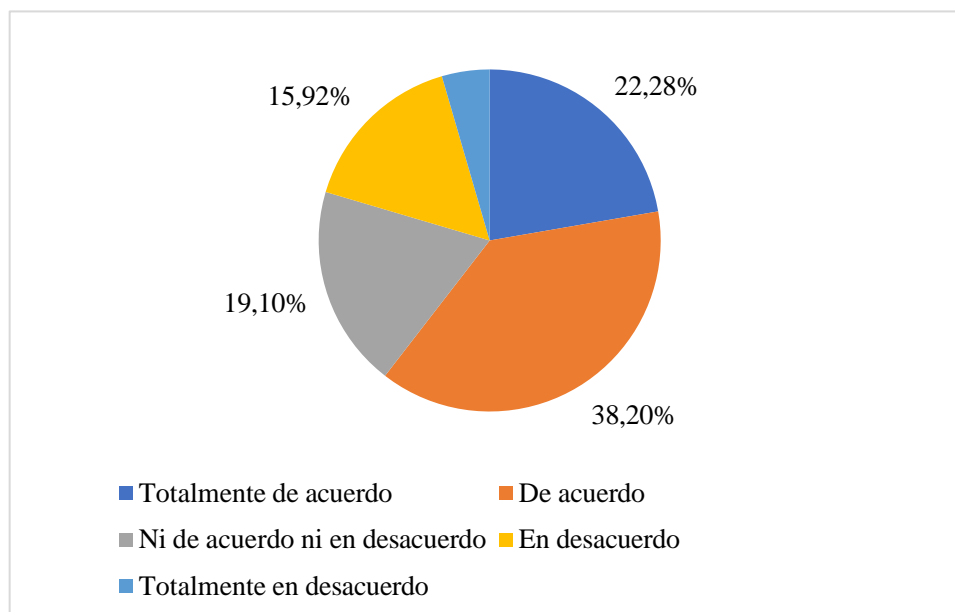


Figura 10

Pregunta 1: ¿Opina usted que la aptitud de los funcionarios en la atención de la llamada viene incentivando la satisfacción de los usuarios?

Interpretación:

Tabla 9

Pregunta 1: ¿Considera usted que la actitud proactiva de los funcionarios en la atención de llamadas de emergencia viene fortaleciendo la satisfacción de los usuarios?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	84	22.28
De acuerdo	141	37.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	27.32
En desacuerdo	40	10.61
Totalmente en desacuerdo	9	2.39
Total general	377	100.00

Nota: Resultados sobre la actitud proactiva de los funcionarios en la atención de llamadas de emergencia viene fortaleciendo la satisfacción de los usuarios.

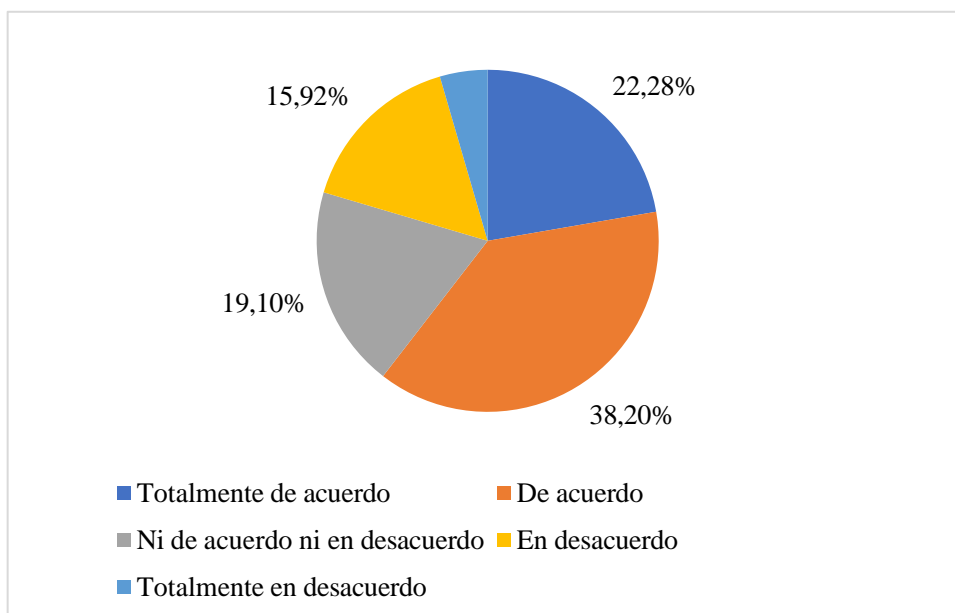


Figura 10

Pregunta 1: ¿Considera usted que la actitud proactiva de los funcionarios en la atención de llamadas de emergencia viene fortaleciendo la satisfacción de los usuarios?

Interpretación:

Tabla 10

Pregunta 1: ¿Considera usted que la comunicación informativa que provee la institución está favoreciendo al fortalecimiento del nivel de satisfacción del usuario del servicio brindado?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	78	20.69
De acuerdo	132	35.01
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29.18
En desacuerdo	50	13.26
Totalmente en desacuerdo	7	1.86
Total general	377	100.00

Nota: Resultados sobre la comunicación informativa que provee la institución está favoreciendo al fortalecimiento del nivel de satisfacción del usuario del servicio brindado.

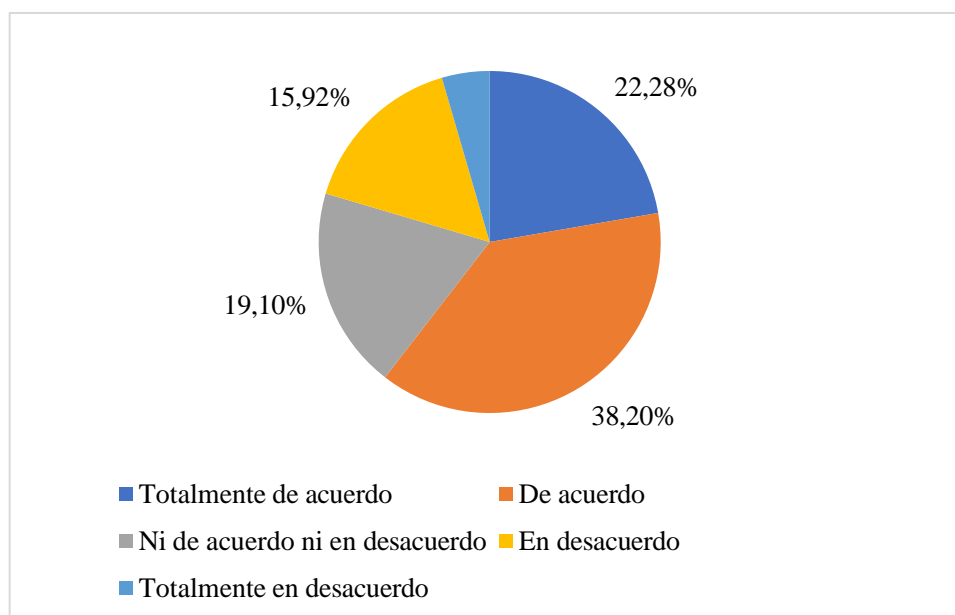


Figura 10

Pregunta 1: ¿Considera usted que la comunicación informativa que provee la institución está favoreciendo al fortalecimiento del nivel de satisfacción del usuario del servicio brindado?

Interpretación:

Tabla 11

Pregunta 1: ¿Opina usted que los simulacros de atención de emergencias desarrollados con los funcionarios están aportando en la satisfacción del usuario?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	97	25.73
De acuerdo	129	34.22

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	30.50
En desacuerdo	35	9.28
Totalmente en desacuerdo	1	0.27
Total general	377	100.00

Nota: Resultados sobre los simulacros de atención de emergencias desarrollados con los funcionarios están aportando en la satisfacción del usuario.

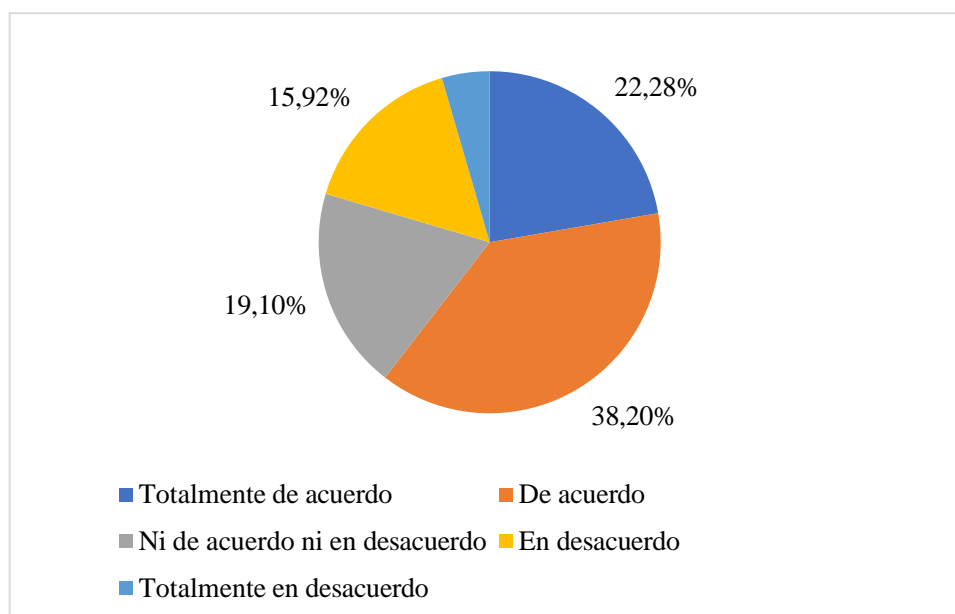


Figura 10

Pregunta 1: ¿Opina usted que los simulacros de atención de emergencias desarrollados con los funcionarios están aportando en la satisfacción del usuario?

Interpretación:

Tabla 12

Pregunta 1: ¿Cree usted que la aplicación de un protocolo de atención y servicio está mejorando la satisfacción de los usuarios?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	93	24.67
De acuerdo	131	34.75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	29.97
En desacuerdo	36	9.55
Totalmente en desacuerdo	4	1.06
Total general	377	100.00

Nota: Resultados sobre la aplicación de un protocolo de atención y servicio está mejorando la satisfacción de los usuarios

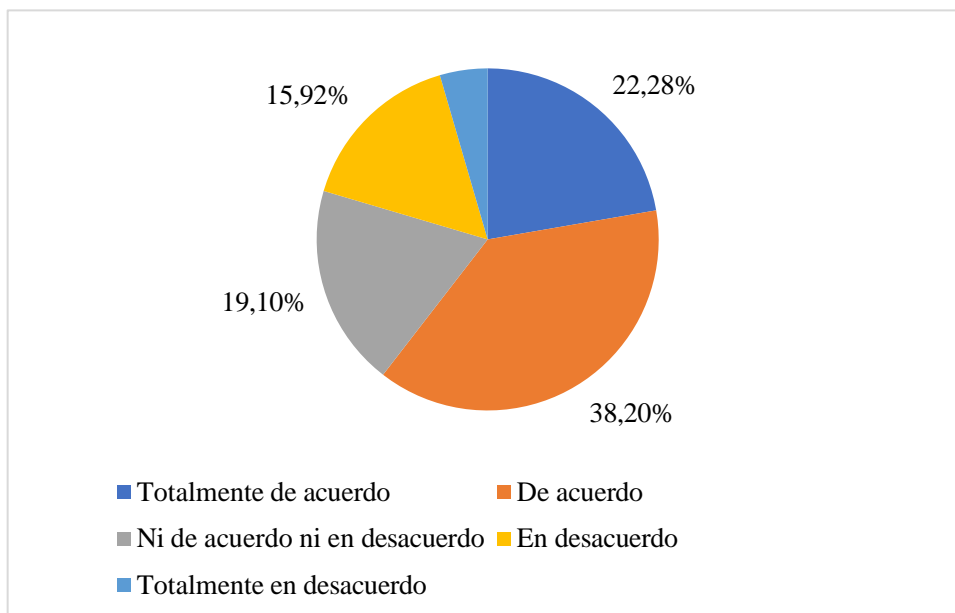


Figura 10

Pregunta 1: ¿Cree usted que la aplicación de un protocolo de atención y servicio está mejorando la satisfacción de los usuarios?

Interpretación:

Tabla 13

Pregunta 1: ¿Opina usted que la agilidad de respuesta viene siendo oportuna para la satisfacción de los usuarios?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	84	22.28
De acuerdo	144	38.20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	19.10
En desacuerdo	60	15.92
Totalmente en desacuerdo	17	4.51
Total general	377	100.00

Nota: Resultados sobre la agilidad de respuesta viene siendo oportuna para la satisfacción de los usuarios.

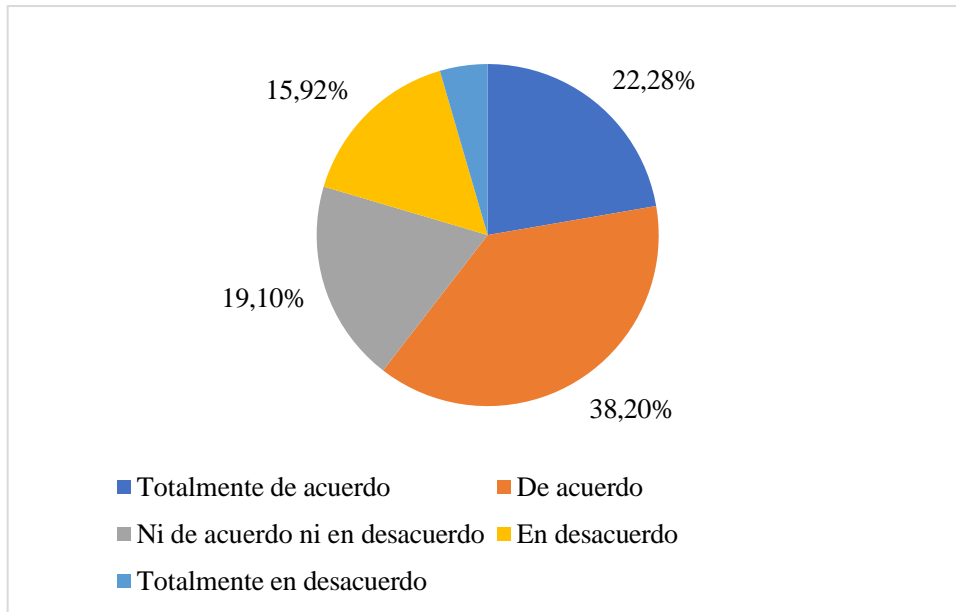


Figura 10

Pregunta 1: ¿Opina usted que la agilidad de respuesta viene siendo oportuna para la satisfacción de los usuarios?

Interpretación:

Tabla 14

Pregunta 1: ¿Cree usted que la socialización de una planificación estratégica viene mejorando calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	29	46.03
De acuerdo	22	34.92
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19.05
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre la socialización de una planificación estratégica mejora la calidad del servicio de atención.

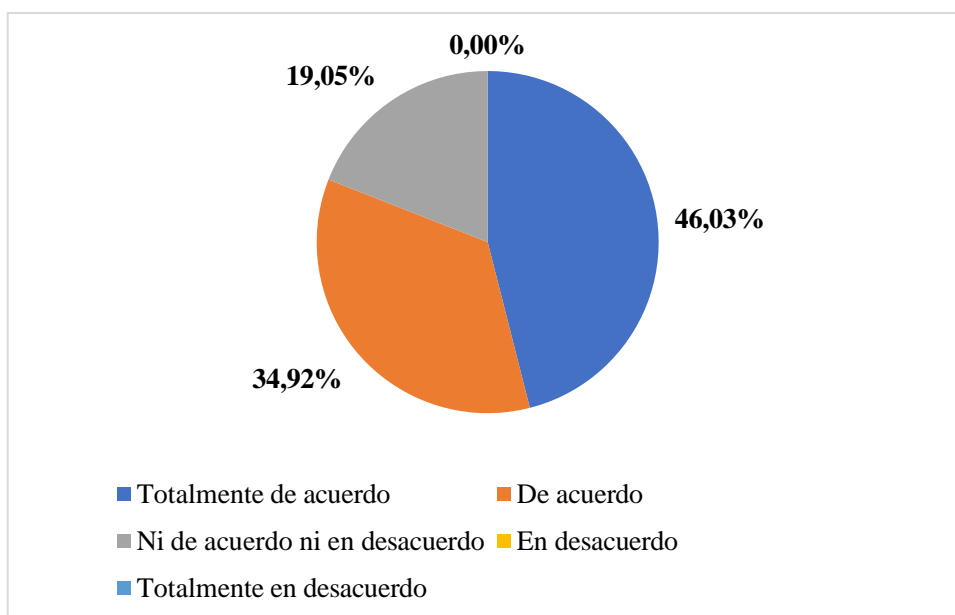


Figura 10

Pregunta 1: ¿Cree usted que la socialización de una planificación estratégica viene mejorando calidad del servicio de atención?

Interpretación:

Los datos que se visualizan en la tabla 8 y figura 10 indican que la mayoría de los usuarios internos consideran que la socialización de la planificación estratégica mejora la calidad del servicio de atención, aunque también se observa un grupo pequeño de la población que se mantiene ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta interrogante.

Tabla 15

Pregunta 3: ¿Considera usted que la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo viene mejorando la calidad del servicio?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	25	39.68
De acuerdo	24	38.10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19.05
En desacuerdo	1	1.59
Totalmente en desacuerdo	1	1.59
Total general	25	39.68

Nota: Resultados sobre la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo mejora la calidad del servicio de atención.

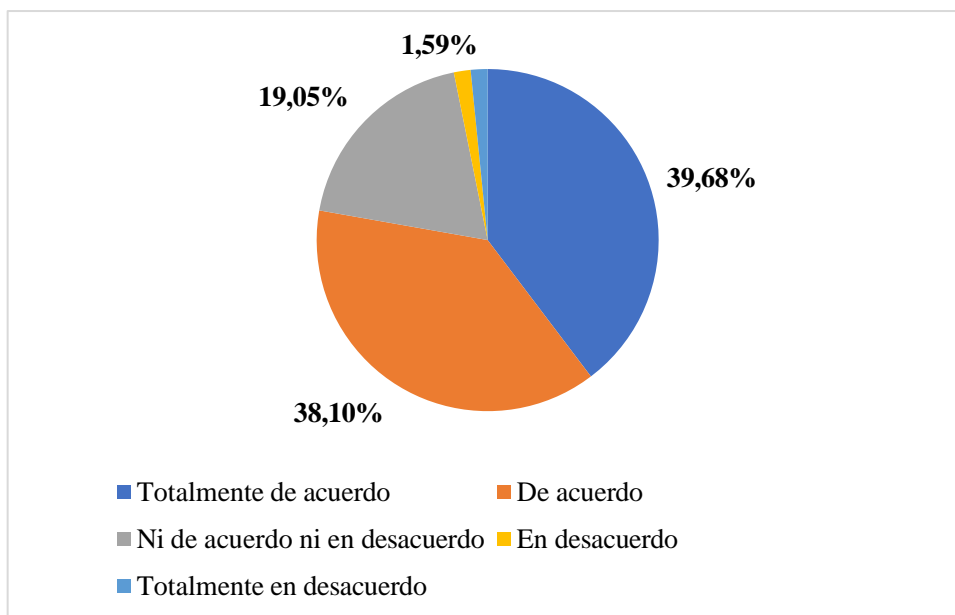


Figura 12

Pregunta 3: ¿Considera usted que la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo viene mejorando la calidad del servicio?

Interpretación:

Los resultados en la tabla 10 y figura 12 muestran en gran demanda que los usuarios internos están en total acuerdo que la ejecución de una planificación organizada en la atención de las llamadas mejora la calidad del servicio, pero también se observa que el 1.59% de la población que están total en desacuerdo.

Tabla 17

Pregunta 6: ¿Considera usted que la capacidad de resiliencia del personal a cargo influye en la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	26	41.27
De acuerdo	32	50.79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7.94
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre la capacidad de resiliencia de los usuarios internos influye en la calidad de atención brindada de los funcionarios.

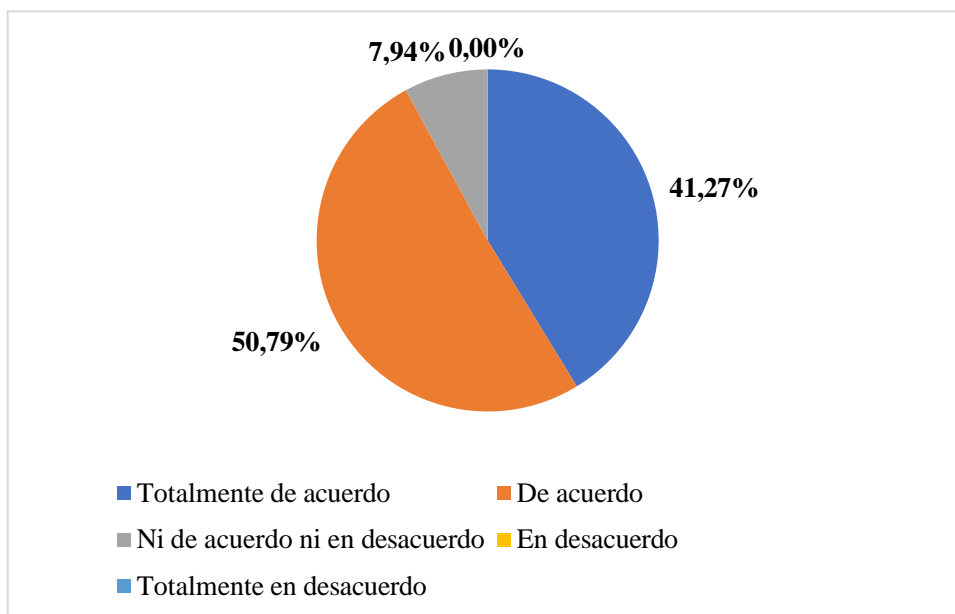


Figura 15

Pregunta 6: ¿Considera usted que la capacidad de resiliencia del personal a cargo influye en la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

La capacidad de resiliencia de los usuarios internos influye en la calidad del servicio de atención es considerado en total acuerdo por el 92.06% de la población encuestada como se muestra en la tabla 14 y figura 15, lo que refleja el compromiso del personal operativo con sus labores en la institución.

Tabla 19

Pregunta 8: ¿Cree usted que la evaluación de los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	18	28.57
De acuerdo	31	49.21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.87
En desacuerdo	4	6.35
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Datos sobre la evaluación de los resultados registrados en la bitácora mejora la calidad de atención brindada de los funcionarios.

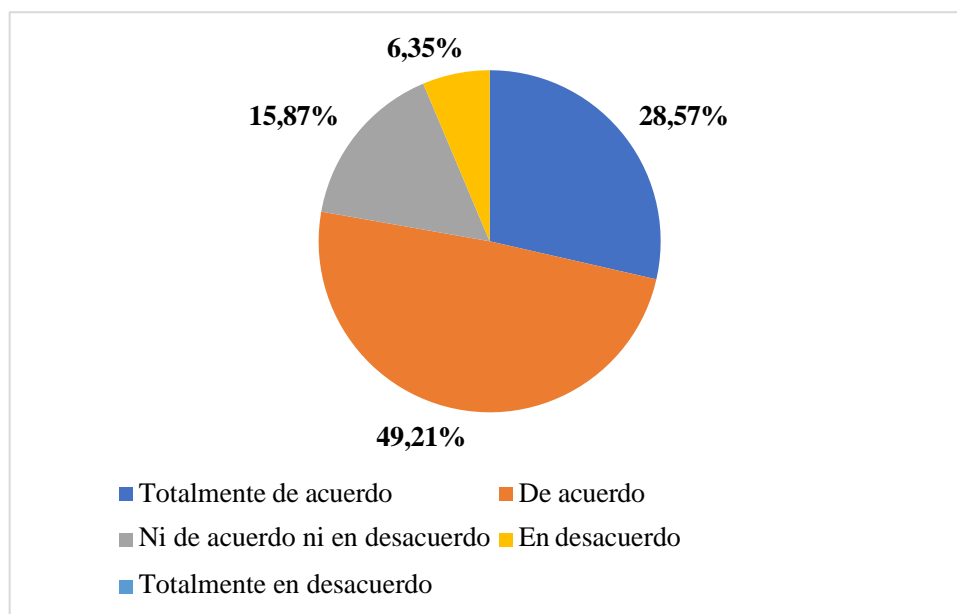


Figura 17

Pregunta 8: ¿Cree usted que la evaluación de los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

En mayor porcentaje se muestra en la tabla 15 y figura 17 que los usuarios internos manifiestan que la evaluación de los resultados registrados mejora la calidad del servicio de atención, lo que se considera favorable; sin embargo, se observa que el 6.35% se encuentra en desacuerdo con esta interrogante.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS

Los resultados que se muestran a continuación fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los 63 usuarios que operativizan el servicio de atención de llamadas.

Tabla 15

Pregunta 3: ¿Considera usted que la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo viene mejorando la calidad del servicio?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	25	39.68

De acuerdo	24	38.10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19.05
En desacuerdo	1	1.59
Totalmente en desacuerdo	1	1.59
Total general	25	39.68

Nota: Resultados sobre la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo mejora la calidad del servicio de atención.

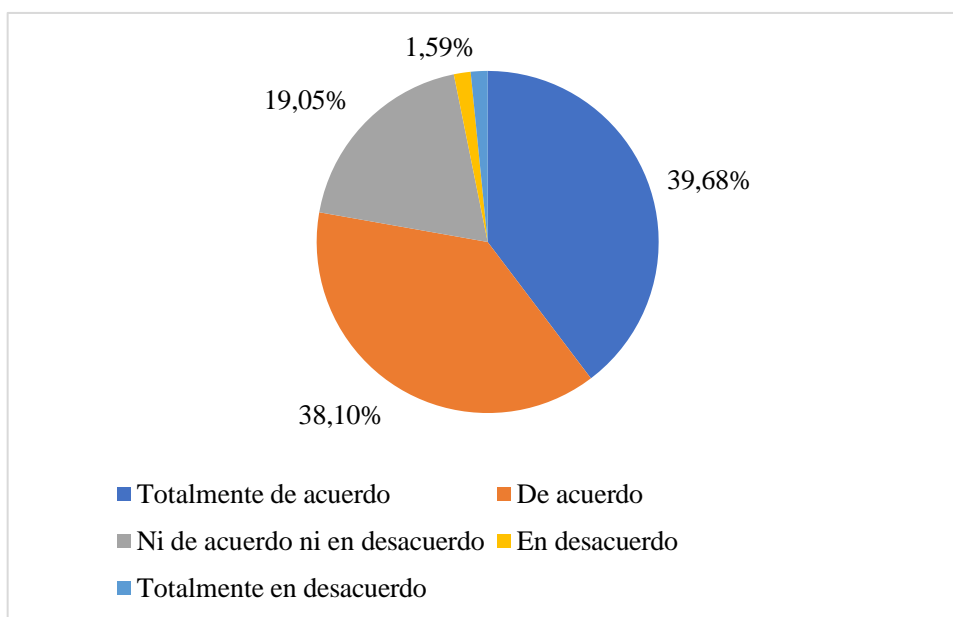


Figura 12

Pregunta 3: ¿Considera usted que la ejecución de la planificación de la atención de las llamadas por el equipo de trabajo viene mejorando la calidad del servicio?

Interpretación:

Los resultados en la tabla 10 y figura 12 muestran en gran demanda que los usuarios internos están en total acuerdo que la ejecución de una planificación organizada en la atención de las llamadas mejora la calidad del servicio, pero también se observa que el 1.59% de la población que están total en desacuerdo.

Tabla 16

Pregunta 5: ¿Cree usted que el trabajo cooperativo del personal a cargo permite mejorar la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	29	46.03
De acuerdo	24	38.10

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.87
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre el trabajo cooperativo de los usuarios internos mejora la calidad de atención brindada de los funcionarios.

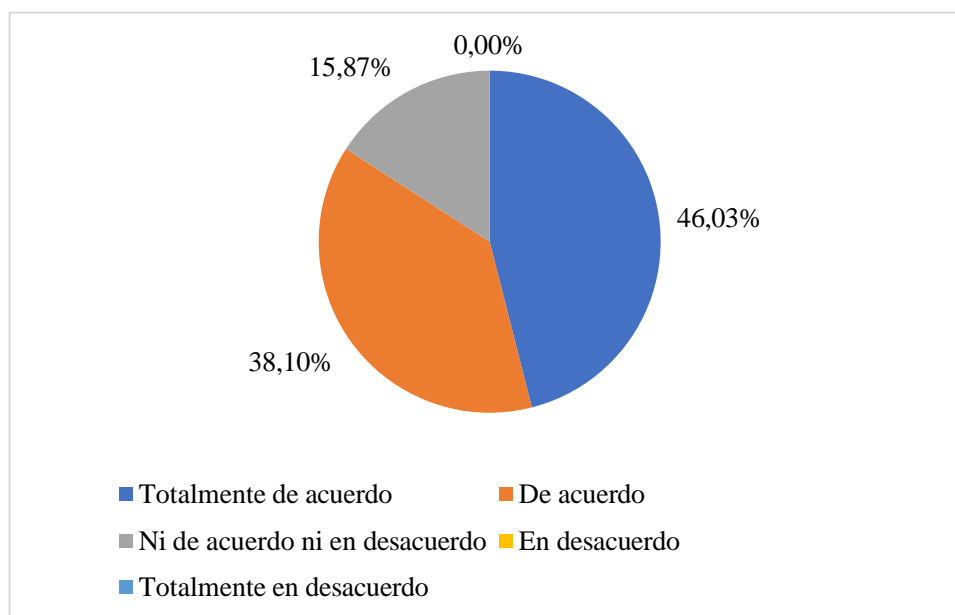


Figura 14

Pregunta 5: ¿Cree usted que el trabajo cooperativo del personal a cargo permite mejorar la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 14 se visualiza que los usuarios internos se encuentran totalmente de acuerdo con el trabajo cooperativo que realizan debido a que mejora la calidad de servicio de atención, lo cual es positivo; sin embargo, los datos muestran que una población minoritaria se mantiene neutral en esta interrogante.

Tabla 17

Pregunta 6: ¿Considera usted que la capacidad de resiliencia del personal a cargo influye en la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	26	41.27

De acuerdo	32	50.79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7.94
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Resultados sobre la capacidad de resiliencia de los usuarios internos influye en la calidad de atención brindada de los funcionarios.

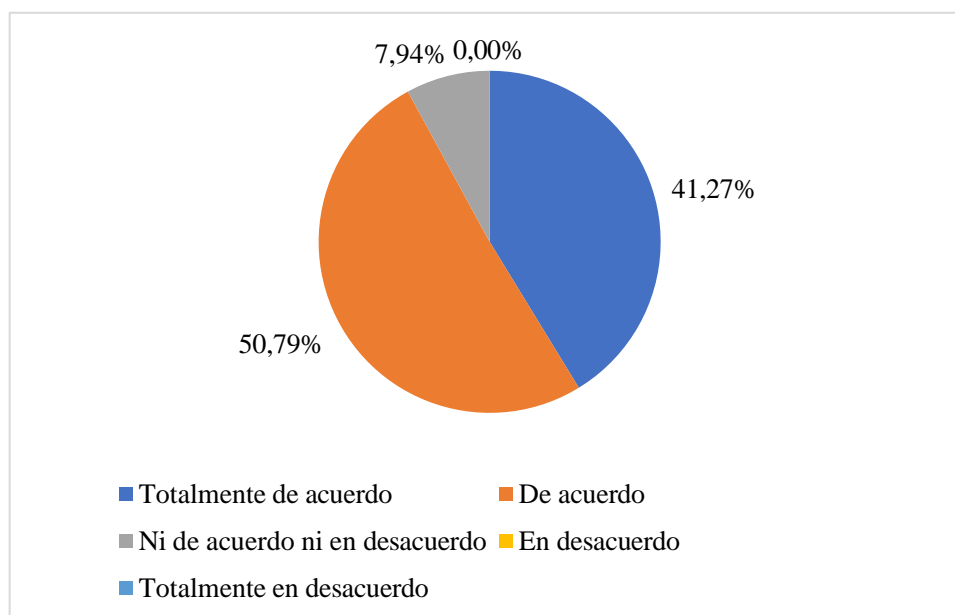


Figura 15

Pregunta 6: ¿Considera usted que la capacidad de resiliencia del personal a cargo influye en la calidad del servicio de atención?

Interpretación:

La capacidad de resiliencia de los usuarios internos influye en la calidad del servicio de atención es considerado en total acuerdo por el 92.06% de la población encuestada como se muestra en la tabla 14 y figura 15, lo que refleja el compromiso del personal operativo con sus labores en la institución.

Tabla 19

Pregunta 8: ¿Cree usted que la evaluación de los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	18	28.57
De acuerdo	31	49.21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.87
En desacuerdo	4	6.35
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total general	63	100.00

Nota: Datos sobre la evaluación de los resultados registrados en la bitácora mejora la calidad de atención brindada de los funcionarios.

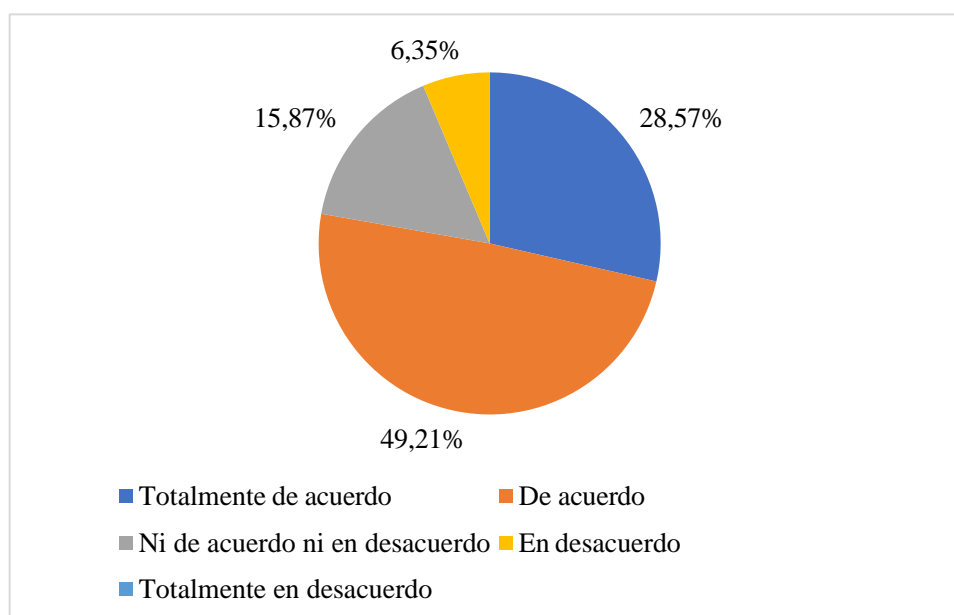


Figura 17

Pregunta 8: ¿Cree usted que la evaluación de los resultados registrados en la bitácora viene mejorando la calidad del servicio de atención?

En mayor porcentaje se muestra en la tabla 15 y figura 17 que los usuarios internos manifiestan que la evaluación de los resultados registrados mejora la calidad del servicio de atención, lo que se considera favorable; sin embargo, se observa que el 6.35% se encuentra en desacuerdo con esta interrogante.