



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EVALUADORES DE OPERACIONES DE  
LLAMADAS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 BABAHOYO.**

**EGRESADA:**

**MARÍA GABRIELA ROSADO CEVALLOS**

**TUTOR:**

**ING. GINA CARRASCO ECHEVERRÍA**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

El Ecu 911 es una institución pública que surge con la intención de satisfacer las necesidades de emergencia en la ciudadanía por medio de la implementación de un sistema de tecnología, procedimientos automatizados y esfuerzos mancomunados bajo una sola línea de mando en la gestión, con diversas autoridades locales, regionales y nacionales, con el objetivo de brindar una respuesta oportuna a las llamadas de emergencia que presenta la ciudadanía y así salvaguardar la seguridad o estado de salud de los ciudadanos.

El estudio de caso ha sido realizado en el Centro Operativo Local “Servicio Integrado de Seguridad” ECU 911 de la ciudad de Babahoyo, con el propósito de analizar el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas de la unidad Gestión Local de Operaciones, que es la dependencia encargada de coordinar todas las necesidades de emergencias que solicita la ciudadanía, de manera planificada, organizada y eficaz, para que la prestación de los servicios de la institución puedan garantizar el cumplimiento del derecho constitucional de seguridad integral a los ciudadanos.

Las principales debilidades identificadas en la investigación sobre el desempeño laboral de los evaluadores de llamadas se originan por el incumplimiento de los criterios de evaluación que debe ejecutar cada operador, debido a que son lineamientos que permiten la oferta del servicio de emergencia con indicadores de calidad en la asistencia de problemas de salud, delincuencia, incendios, rescate y cualquier otro acto que atente contra la seguridad ciudadana, motivo por el cual las funciones de los evaluadores de operaciones de llamadas son esenciales para que la ciudadanía sea atendida con oportunidad en cada uno de los requerimientos efectuados.

El estudio de caso está relacionado con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” además de la sublínea “Empresas públicas y privadas, porque se efectúa un estudio sobre el desarrollo de las competencias laborales de los colaboradores encargados en receptor las llamadas de emergencias que realiza la ciudadanía y de los procedimientos agregadores de valor para la administración del ECU 911, los cuales poseen influencia en la gestión de talento humano porque determinan los criterios de evaluación que deben ejecutar los servidores públicos.

El estudio realizado sobre el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas posee como metodología la aplicación de los tipos de investigaciones descriptiva y documental, debido a que se organiza toda la información alcanzada en fuentes de información primaria y referentes teóricos que permitieron argumentar bibliográficamente la investigación. Los métodos empleados son el inductivo y deductivo, los cuales facilitaron la identificación de principales hallazgos investigativos de la temática analizada, para el establecimiento de conclusiones generales sobre la variable de estudio, mientras que las técnicas de investigación son la encuesta y entrevista, con preguntas direccionadas a determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los operadores de llamadas.

## DESARROLLO

El Ecuador es un país que se encuentra en la casilla número 4 a nivel regional en cuanto a índices de delincuencia y asesinato, además de prevalencia elevada en número de accidentes de tránsito, lo cual es un contexto que revelan las emergencias que se suscitan, por tal razón, la implementación de un servicio integrado de seguridad es necesario para articular actividades de emergencia con instituciones como: Cuerpo de Bomberos, Fuerzas Armadas, Policía Nacional y el Sistema de Salud. Ante la necesidad de garantizar la seguridad ciudadana en cualquier requerimiento de emergencias, se inicia con la creación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante Decreto Ejecutivo N°. 988 publicado en el Registro Oficial N° 618.

La misión que posee el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 consiste en gestionar todas las situaciones de emergencia que posea la ciudadanía, las cuales se reportan en la línea de atención 911, o de aquellas generadas por videovigilancia y evaluación de alarmas, con el objetivo de brindar una respuesta oportuna y contribuir de manera continua al logro de la seguridad integral de cada uno de los ciudadanos; mientras que la visión institucional es convertirse en un organismo estatal líder en la gestión y coordinación de los servicios de emergencia por medio de la utilización de tecnología adecuada en sistemas y telecomunicaciones, caracterizado con estándares de calidad, seguridad laboral y ambiente de trabajo idóneo para garantizar un servicio estable.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su gestión organizacional cuenta con el establecimiento de políticas de calidad que regulan el cumplimiento de las operaciones de llamadas de emergencias, con niveles de oportunidad a través de una plataforma tecnológica y talento humano con habilidades de estándares técnicos y normativos, direccionados a la mejora continua para la búsqueda de la satisfacción de los usuarios en el territorio ecuatoriano.

El Centro Operativo Local ECU 911 en su plan estratégico estipula que posee cobertura del 100% en todo el territorio nacional, pero los problemas identificados en la evaluación de los operadores de llamadas influyen en la persona que requiere de asistencia de emergencia no acceder a un servicio con estándares de calidad adecuados que le permita encontrar una atención inmediata y promueva su seguridad integral. El estudio de caso ha sido realizado en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Babahoyo, ubicado en la Av. 25 de Junio y Calle V, la cual está conformada por dos Direcciones: Administrativa constituida con 16 personas y Operativa integrada por 72 colaboradores.

El diseño organizacional que posee el Centro Operativo Local ECU 911 de la ciudad de Babahoyo está estructurado por las siguientes dependencias administrativas: Gestión local de Planificación y Estratégica, Jurídico, Administrativa – Financiera, Talento Humano y Comunicación, mientras que el Área Operativa la conforman: Gestión Local de Estadísticas, Soporte Tecnológico y Operaciones, ésta última unidad es el centro de la presente investigación, porque posee contacto directo con la ciudadanía en los requerimientos de servicios de emergencias y donde se ejecutan procesos que están relacionados de forma directa con la misión y visión institucional, motivo por el cual la presencia de debilidades condicionan el logro de los objetivos internos. Para Rico & Sacristán (2017):

Los objetivos empresariales son considerados como directrices que se establecen dentro de una organización para lograr las metas propuestas, estos deben ser claros y medibles, es decir, son resultados cualitativos y cuantitativos los cuales se logran en un periodo de tiempo determinado a través de recursos que posea la empresa.

El área de Gestión Local de Operaciones cuenta como misión departamental la coordinación de cumplimiento de procedimientos operativos en la gestión de alertas, llamadas y videovigilancia, a través del establecimiento de planes operacionales que permitan alcanzar niveles de satisfacción adecuados por parte de la ciudadanía en el servicio de atención de emergencias atendidos por el Centro Operativo Local ECU 911 de la ciudad de Babahoyo.

El área de Operaciones es la encargada de recibir las alertas de emergencias generadas en el sistema de telefonía fija y celular, donde se establecen procedimientos de actuación y guías de indagación para calificar si la llamada es considerada emergencia prioritaria o no; es decir, el área analizada tiene como competencia identificar que tan urgente es la llamada recibida, para lo cual es necesario un proceso de exploración que facilite la obtención de información en el establecimiento de una atención eficiente, dicho procedimiento de calificación de llamadas, causa que la persona no posea una satisfacción adecuada. Según Silva (2018):

Satisfacción laboral es considerada como la sensación positiva que tiene una persona ante una determinada acción, es decir, grado de conformidad en el cliente o usuario de una empresa; los factores que inciden son las condiciones de trabajo, productos o servicios ( p. 52).

La principal debilidad organizacional que posee el Centro Operativo Local ECU 911 de la ciudad de Babahoyo es la incorrecta aplicación de procesos, procedimientos y bases normativas internas vigentes que posee el área de Gestión Local de Operaciones, donde una de las causas a dicho incumplimiento es la carga operativa que recibe el operador de llamadas, debido a que en determinados periodos de tiempo las solicitudes de emergencia sobrepasan la capacidad de atención que posee el talento humano, contexto que causa afectaciones emocionales que se derivan en estrés laboral o síndrome de Burnout. Para Saborío & Hidalgo, (2015):

Síndrome de burnout es el agotamiento físico y mental a causa del cansancio o estrés que genera las condiciones de trabajo en los miembros de la empresa; factor de riesgo laboral importante debido a su capacidad para afectar la calidad de vida del trabajador.

El evaluador de operaciones de llamadas no posee un rendimiento laboral idóneo, porque a pesar de la realización de constantes capacitaciones y entrenamientos, la atención a la ciudadanía tiene indicadores de calidad insuficientes que promueva una percepción positiva en la institución, por la falta de concentración de algunos operadores al momento de recibir la inducción o en su defecto la inadecuada suficiencia del personal en la recepción de llamadas o sistema de vigilancia, que ocasiona incumplimiento de los procesos operativos.

El área de Gestión Local de Operaciones está conformada por 72 personas, de los cuales se distribuyen de la siguiente manera: 1 especialista, 4 analistas de operaciones II, 6 analistas de operaciones I, 39 evaluadores de llamadas y 22 evaluadores de operaciones de video. Es importante mencionar que los evaluadores de llamadas y videos cuenta con una distribución de 4 grupos de trabajo que realizan turnos rotativos en los siguientes horarios: 6 am a 2:30 pm, 2 a 10:30 pm y de 10 pm a 6:30 am, lo cual evidencia que el personal encargado de la recepción en llamadas no opera de forma paralela, situación que genera la sobrecarga laboral al contar con un número de personas que no responde satisfactoriamente al promedio diario de llamadas.

Para Alles (2019) “El desempeño es el rendimiento que tiene un individuo al desarrollar sus funciones” (p. 28). El desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas se condiciona por la carga de trabajo que poseen de forma diaria, según reportes de la institución, el número de llamadas atendidas ascienden en 173,013 en el periodo de enero a julio del 2020; es decir, se promedia 24,717 recepciones de llamadas durante el mes, mientras que los datos estadísticos diarios son de 814 solicitudes ciudadanas, las cuales no todas poseen un nivel de satisfacción adecuado por la presencia del encolamiento de solicitudes de emergencia.

Las estadísticas de llamadas recibidas demuestran los constantes requerimientos de la ciudadanía por acceder a servicios de emergencias en el área de salud, policial, cuerpo de bomberos entre otras. Pero la falta de personal que cuenta la gestión de operaciones, imposibilitan que todas las solicitudes ciudadanas tengan una atención oportuna en función de la calificación de riesgo que establezca el evaluador de operaciones de llamadas, donde uno de los principales procedimientos consiste en llenar una ficha de registro de emergencias que genera un entorno susceptible a la presencia de reclamos por la falta de agilidad en la atención al usuario.

La percepción ciudadana sobre los evaluadores de llamadas y videovigilancia es inadecuada, porque existen reclamos públicos de usuarios que no poseen una atención inmediata, debido a que la persona encargada de la recepción de llamadas solicita información que no procede en la verificación y constatación de la emergencia comunicada, lo cual ha causado que la ciudadanía desista en la solicitud de servicios de emergencias, donde su principal argumento es la poca celeridad en la atención, contexto que deteriora la imagen institucional del Centro Operativo Local ECU 911. De acuerdo con Castro (2015):

Imagen institucional se refiere a la percepción que el público externo e interno tiene sobre la empresa de manera negativa o positiva, la cual se desarrolla en base a las acciones que tienen los miembros de la organización en la realización de actividades (p. 11).

El promedio de llamadas diarias atendidas que posee el Centro Operativo Local ECU 911 de la ciudad de Babahoyo no es proporcional al número de evaluadores de llamadas, lo cual genera que existan ciudadanos que no reciben un proceso de atención oportuna, porque además de la realización de tramitología que determinen el tipo de llamadas recibidas, el problema de suficiencia de personal se constituyen como una debilidad importante que no posibilita mitigar la gestión de talento humano de la institución.

El establecimiento de indicadores de evaluación de desempeño aplicado al talento humano que se encargan del proceso de atención de llamadas de emergencia, ha permitido determinar que el operador de llamadas solo posee un periodo de tiempo específico para la obtención de información y definir si la solicitud de emergencia ciudadana requiere de atención prioritaria por medio de la articulación con demás organismos estatales, sin embargo, el tiempo de atención predestinado en la recepción de las solicitudes no se cumplen, situación que denota la displicencia del analista de operaciones en el control interno del tiempo de respuesta o el nivel de gestión operativa del área.

Para el aseguramiento razonable en el proceso de atención de llamadas de emergencia el Centro Operativo Local de la ciudad de Babahoyo cuenta con talento humano que desempeña las funciones de analistas de operaciones I y II, cuya misión consiste en la creación y aplicación de procedimientos operativos que promueva el despacho del servicio de emergencias de forma sinérgica con estándares de operatividad que garanticen una oferta de servicios adecuados en función de los requerimientos ciudadanos; es decir, parte de sus funciones consisten en monitorear el cumplimiento de criterios de evaluación.

Los analistas de operaciones I y II, en conjunto con los evaluadores de llamadas y videovigilancia, no aplican un desarrollo sinérgico de sus actividades, debido a que las debilidades presentadas en la recepción de llamadas, como el tiempo prolongado de atención, o la sobrecarga de trabajo, demuestra la ausencia de realización en informes de cumplimiento de la operatividad en el área para valoración de las llamadas, con el objetivo de que los procedimientos tengan un mejor rendimiento a través de un trabajo en equipo entre analistas, especialistas de operaciones y evaluadores de llamadas. De acuerdo con Madfoud & Peña (2017): “el trabajo en equipo es un grupo de personas que realizan actividades de manera conjunta que persigan un objetivo en común” ( p. 127).

Otra de las debilidades identificadas durante la investigación que condicionan el desempeño laboral de los operadores de llamadas y por consiguiente el despacho del servicio de atención, es el desconocimiento del lugar de emergencias, para lo cual es necesario un trabajo coordinado entre los evaluadores de operaciones de llamadas y videovigilancia, con el propósito de brindar la coordinación adecuada al incidente reportado, la situación descrita incluso ha llevado a ocasionar que el Centro Operativo Local ECU 911 devuelva la llamada al ciudadano que solicitó la emergencia, contexto que evidencia la presencia de problemas de comunicación externa. Para Fajardo & Nivia (2016):

La comunicación externa permite el intercambio de información con los clientes o usuarios que posee una organización con el propósito de socializar productos o servicios e identificar las necesidades que tiene el mercado consumidor, para lo cual es necesario la implementación de recursos empresariales que establezcan canales de interacción activos ( p. 79).

Cuando el evaluador de operaciones de llamadas en conjunto con los de videovigilancia, presentan problemas de desconocimiento del lugar donde se necesita asistencia de emergencia, denota que una de las debilidades importantes que posee la institución radica en la tecnología que utilizan para la localización de las llamadas, componente importante de análisis porque el uso de los recursos tecnológicos también generan influencia en el desempeño laboral de las personas encargadas para el despacho del sistema de emergencias, condiciones problemáticas que ejercen relación con la productividad empresarial. De acuerdo con Jaimes, Luzardo, & Rojas, (2018):

La productividad empresarial es un resultado sinérgico que debe existir entre la tecnología, organización y talento humano, factores que hacen posible el logro de los objetivos internos a través de un adecuado uso de los recursos empresariales y un desempeño laboral adecuado.

El sistema de localización de llamadas de emergencias del Centro Operativo Local ECU 911 tiene un rango de acción mayor a 500 metros o 18 km, donde la tecnología utilizada es Cell ID; el problema generado en el área de Gestión Local de Operaciones obliga a que los evaluadores de operaciones de llamadas y videovigilancia realicen contactos con demás organismos estatales que faciliten el proceso de identificación de la zona donde se realizó la solicitud de emergencia, en dicho procedimiento el tiempo empleado es prolongado, que genera en la persona que solicitó ayuda no tener las garantías de una atención oportuna que permita su seguridad integral.

En la aplicación del instrumento de investigación se consultó a los operadores de llamadas si el especialista de operaciones efectúa un seguimiento constante en cada una de las actividades o procedimientos realizados en el área de Gestión Local de Operaciones, donde la mayor prevalencia de respuesta fue negativa, que evidencia la inaplicación de sus principales actividades o competencias laborales, debido a que los problemas generados por el reconocimiento del lugar donde se realizó la llamada de emergencia, denota la ausencia de acciones correctivas donde se determinen las necesidades de materiales o herramientas tecnológicas necesarias para las operaciones del Centro Local Operativo.

El desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas no solo se condiciona por la utilización de recursos tecnológicos que impiden una cobertura mucho más efectiva, sino también por la desprolijidad del talento humano que integra el área estudiada, debido a que cada grupo de operadores de llamadas o videovigilancia, está supervisado por un analista de operaciones, cuya misión es monitorear el procedimiento realizado de las personas subordinadas a su cargo; entre los principales indicadores estratégicos de desempeño se encuentran los criterios de evaluación en la recepción de llamadas, los cuales garantizan una atención de calidad y apertura necesaria al ciudadano.

Los criterios de evaluación en el proceso de recepción de llamadas que implementa el Centro Operativo Local son 15, lo cuales se detallan de la siguiente manera: respeto, empatía, comunicación segura y clara (control de la llamada), indagación de la información necesaria, preguntas repetidas, preguntas innecesarias, registro de dirección correcta, completa y proporcionada por el ciudadano, elección correcta del tipo de incidente, elaboración de la ficha de acuerdo a lo reportado, aplicación correcta de la transferencia de llamada, proporción de información al despachador de emergencia, datos de la ubicación del incidente transferido, posicionamiento en el GIS y confirmación de la ubicación del alertante.

El desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas se condiciona por la presencia de factores internos y externos, donde es importante mencionar que la atención inadecuada de una llamada de emergencia puede costar la vida de un ciudadano, sin embargo, entre los principales factores de riesgo que afectan el desempeño normal de las actividades relacionadas con el sistema de emergencias, son las llamadas falsas, puesto que según el Centro Operativo Local ECU 911 del total de estadísticas registradas sobre llamadas recibidas el 42% son improcedentes, lo cual ocasiona que no se atienda de forma oportuna aquella solicitud que requiere atención prioritaria inmediata.

Ante la presencia de llamadas falsas o poco importantes, el Área de Gestión Local de Operaciones debe implementar parámetros de evaluación que apliquen los evaluadores de operaciones de llamadas para la identificación temprana de una solicitud de emergencia inadecuada, puesto que una de las principales competencias laborales del analista de operaciones consiste en examinar el proceso de atención al usuario y establecer estrategias de mejora continua, pero el problema descrito no solo denota una debilidad departamental, también de toda la gestión organizacional, porque no se ha implementado acciones institucionales que impidan dicha situación problemática. Para Gullo & Nardulli (2015):

La gestión organizacional es un proceso que comprende la determinación de responsabilidades, estrategias y actividades internas desde la dirección de la empresa hasta el nivel operativo, las cuales están encaminadas hacia el logro de objetivos concretos, donde es importante la implementación de mecanismos de control que aseguren buenas prácticas organizacionales.

El desempeño laboral del talento humano de cualquier organización se puede afectar por diferentes factores internos dentro del ambiente de trabajo, por tal razón, las gestiones organizacionales de las instituciones deben predestinar esfuerzos para la creación de un clima laboral adecuado que permita rendimientos individuales y colectivos acorde a las metas departamentales o de la institución en general. La presencia de llamadas falsas de forma reiterada ocasiona carga excesiva del evaluador de operaciones de llamadas en la recepción de la solicitud de emergencias o registro en la bitácora del suceso descrito y niveles de estrés que generan posibles incumplimientos en la entrega del reporte de actividades.

Los constantes llamados por parte de la ciudadanía en solicitudes de aparentes requerimientos de emergencias que imposibilitan la atención prioritaria de reales sucesos que necesitan un despacho del sistema de emergencia oportuno, genera que el comportamiento de los evaluadores de operaciones de llamadas no cuenten con una motivación laboral adecuada, puesto que perciben el desarrollo de las competencias laborales poco productivas ante el contexto descrito, lo cual ha ocasionado que se incumplan ciertos criterios de evaluación de desempeño como el respeto o la empatía. Para Sum (2015) la motivación está determinada por el nivel de satisfacción que posee el talento humano en la realización de las actividades laborales.

Cuando se presentan llamadas que no poseen una calificación de riesgo prioritario los evaluadores de operaciones incumplen con los dos primeros criterios de evaluación que monitorean los analistas del área, los cuales son el respeto y empatía, para argumentar la situación mencionada se narra el siguiente hecho identificado: cuando el talento humano recibe llamadas por consultas del estado de las vías, el operador no ejecuta un nivel de atención adecuado con cortesía o amabilidad, puesto que aduce que a pesar de brindar el servicio de Geo-referenciación, dicha información la puede encontrar en la página institucional y que aquel procedimiento se puede evitar para atender llamadas que realmente necesitan un servicio prioritario.

Entre los principales aspectos que el analista de operaciones considera para la evaluación del desempeño laboral son: el tiempo de llenado en la ficha para la determinación del tipo de llamada recibida y los criterios de evaluación, el cual éste último posee un mayor análisis, porque el exceso de actividades laborales o las constantes llamadas falsas recibidas condicionan el comportamiento del consumidor que hace susceptible el desarrollo de una atención al usuario sin una adecuada actitud, apropiado tono de voz y cortesía.

Es importante mencionar que el periodo de evaluación de desempeño laboral en el área de Gestión Local de Operaciones se realiza cada año, donde el analista de operaciones elabora y entrega informes sobre el manejo o aplicación de procedimientos en llamadas de emergencias, en aquel proceso se detallan las debilidades que presentaron los evaluadores de operaciones de llamadas durante el desarrollo de las actividades laborales, las cuales son objetos de llamados de atención de la persona encargada en velar por el cumplimiento de normas, políticas y principios de evaluación que regulan los protocolos específicos de atención.

Cuando se ejecutan los periodos de evaluación de desempeño y se identifican las principales debilidades del evaluador de operaciones, el analista del área estudiada implementa métodos de trabajo que posibiliten procesos de retroalimentación direccionados a la determinación de alternativas de solución a los eventos suscitados durante la atención de solicitudes de emergencias, con el objetivo de una mejora continua en la gestión operativa, sin embargo, en dicho procedimiento existen quejas o disconformidad por los resultados evidenciados.

Las principales debilidades que presenta el evaluador de operaciones se relaciona con la ejecución de los criterios de evaluación, donde el reporte realizado por el analista de operaciones revela el incumplimiento de los siguientes criterios: Indagación de la información necesaria para la atención de emergencias, comunicación segura y clara, preguntas repetidas e innecesarias, empatía y respeto; factores condicionantes que afectan al sistema de despacho de emergencia, porque no se puede garantizar una atención al usuario de los servicios de auxilios de forma oportuna. De acuerdo con Carvajal, Ormeño, & Sanz, (2019):

Para que haya un adecuado proceso de atención al usuario debe existir el cumplimiento de los siguientes factores: Conocer el producto o servicio, adelantarse a las necesidades del usuario, solucionar quejas, promover un trato adecuado, escuchar atentamente y no evitar responsabilidades.

Una de las fortalezas que posee el ECU 911 son las capacitaciones que se brindan al personal operativo de recepción de llamadas, con el propósito de promover el desarrollo profesional del talento humano, sin embargo, se presentan situaciones negativas relacionadas con la atención al usuario donde el evaluador de operaciones a predispuesto una actitud displicente en la aplicación de los criterios de evaluación de llamadas, como la formulación de preguntas innecesarias o una comunicación poco fluida, hechos que generan que el servicio de emergencia no sea oportuno.

Uno de los hechos más relevantes en el proceso de evaluación de desempeño en los evaluadores de operaciones de llamadas es el manejo de una comunicación segura, clara y controlada, sin embargo, a pesar de existir un entrenamiento previo para la aplicación adecuada de los criterios de evaluación en las solicitudes de emergencias; en ocasiones aquello no es posible, porque las personas que solicitan ayuda poseen elevados niveles de nerviosismos que imposibilita la aplicación normal del protocolo de atención, que por lo general está compuesto por la realización de 4 preguntas básicas que son: ¿Cuál es su emergencia? ¿De qué dirección está llamando? ¿Existen Heridos? y ¿Cuál es su nombre? Para Vanoni & María (2015) la aplicación de protocolos de atención permite delinear el camino para acuerdos organizacionales y brindar soluciones rápidas a las situaciones presentadas.

El criterio de evaluación de llamadas relacionado con el manejo de una comunicación segura y controlada muchas veces se condiciona por la conducta que posee el ciudadano que requiere de los servicios de emergencia, donde el evaluador de operaciones no puede ejercer un control adecuado de la misma, generando que se incumplan otros criterios evaluativos como el registro exacto de la dirección del incidente, preguntas innecesarias o superar los límites permitidos de tiempo en la llamada, por tal razón, el operador de solicitudes de emergencia debe mantener un nivel de concentración que permita una atención oportuna.

Para la implementación de procedimientos internos que permitan una mejora continua en el desempeño laboral no solo de los evaluadores de operaciones de llamadas sino de todo el talento humano que conforma el área, se requiere del establecimiento de actividades de control interno que permitan una seguridad razonable en el desarrollo de las actividades laborales, cuyo objetivo principal es mejorar el proceso de atención de las solicitudes de emergencias. Para Espinosa & García (2018): “EL control interno permite el aseguramiento razonable de los objetivos organizacionales por medio de procesos evaluativos constantes (p. 17)”

Para que las actividades realizadas en el Área de Gestión Local de Operaciones posean niveles adecuados de eficacia que aporten con la oferta de servicios de emergencias de forma oportuna para la ciudadanía, se requiere que el desempeño laboral del evaluador de operaciones de llamada, analistas I - II y el especialista de operaciones, cuenten con un comportamiento simétrico, donde el proceso de despacho del sistema de emergencias depende del operador de llamadas y de un trabajo en equipo del talento humano que integra el área analizada. De acuerdo con Montaña (2016):

El trabajo en equipo es un grupo de personas que desarrollan actividades direccionadas al logro de un objetivo común, para lo cual es necesario una adecuada coordinación donde se dejen de lado los objetivos personales y se promuevan propósitos colectivos (p. 156).

La coordinación que se precisa en el proceso de atención de llamadas de emergencias permiten garantizar un servicio adecuado que promueva la seguridad integral, para explicar el proceso de atención de las solicitudes de emergencias se detalla el modelo de gestión de la institución: Inicia con los mecanismos de alerta que son llamadas, videovigilancia , SAT, botones de pánicos y telefonía, medios que los evaluadores deben estar monitoreando de manera continua, cuyas actividades laborales son controladas por los analistas de operaciones para coordinación interna, una vez calificada la emergencia y según sus características, el especialista del área ejecuta el proceso de articulación externa con demás organismos para brindar un servicio adecuado; por lo que es importante el trabajo en equipo.

El modelo de gestión descrito para el proceso de atención de las llamadas de emergencias debe contar con niveles de concentración máximos por parte de los evaluadores de operaciones de llamadas, contexto que no siempre es posible por múltiples causas, entre ellas el desarrollo adecuado de las competencias laborales, fallas en el sistema de telecomunicaciones o una comunicación pasiva entre el ciudadano y operador de llamadas.

El modelo de gestión que implementa el Centro Operativo Local ECU 911 evidencia que la primera línea de atención son los evaluadores de operaciones de llamadas, por tal razón la pericia que ejecuten genera una repercusión en las actividades laborales de los demás colaboradores del área, sin embargo, el rendimiento laboral suele estar condicionado por los inconvenientes presentados con los operadores de llamadas en el cumplimiento de los criterios de evaluación, como el tiempo empleado para explorar información del incidente reportado y registrarlo en la ficha de solicitudes de emergencia, el cual debe ser de 1 minuto con 50 segundos según las políticas internas, situación que no siempre se cumple por problemas de comunicación, manejo de la conversación o la aplicación inadecuada del protocolo de atención.

El proceso de registro de la ficha de llamadas de emergencias es un procedimiento vital para la determinación del tipo de incidente reportado y la prioridad que debe poseer el proceso de atención, puesto que debido a dicho diagnóstico los colaboradores del Área de Gestión Local de Operaciones podrán definir el procedimiento a seguir para el despacho del sistema de emergencias, sin embargo, los problemas de comunicación entre el ciudadano y los evaluadores de operaciones de llamadas, limitan la efectividad de dicho proceso, que afecta la productividad laboral de forma colectiva.

Es importante resaltar que el registro de información en la ficha de llamadas de emergencias ayuda con la determinación del nivel de prioridad que posee la solicitud y qué clase de claves es la adecuada, donde el Centro Operativo Local ECU 911 posee una nomenclatura de colores para identificar el tipo de suceso o incidente reportado, las cuales se clasifican de la siguiente manera: clave roja (sucesos clínicos, riña, violencia intrafamiliar y robos), clave naranja (libadores, escándalo público), clave amarilla ( agresión verbal, alza de precios y boleta de captura) y clave verde (vehículos mal estacionado y servicios municipales).

Todas las debilidades descritas revelan la importancia que posee el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas, porque a que partir de su gestión se derivan las actividades a implementar en el sistema de emergencia del Centro Operativo Local ECU 911, motivo por el cual el desarrollo de sus competencias laborales deben caracterizarse con niveles de concentración y preparación elevados que permitan aumentar la garantía de una seguridad integral tal como lo establece la Constitución de la República.

El artículo 3 de la Carta Magna numeral 8, determina que uno de los principales deberes que posee el Estado, consiste en garantizar a los ciudadanos el derecho a una cultura de paz, seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática, libre de corrupción. (Constitución del República del Ecuador, 2011).

## CONCLUSIONES

No se cumplen con criterios de evaluación para la atención de solicitudes de emergencias oportuna, como el respeto, la empatía, comunicación clara - controlada, preguntas repetidas e innecesarias y periodo de tiempos en el registro de las fichas de emergencias. El analista de operaciones no aplica actividades de control de forma periódica que asegure el desarrollo normal de las actividades.

Los evaluadores de operaciones de llamadas poseen carga laboral excesiva debido a que el número de llamadas recibidas sobrepasan la capacidad de atención del talento y provoca que la atención a la ciudadanía no posea niveles de calidad adecuados caracterizados con una actitud idónea para el proceso de indagación de información del incidente o suceso reportado.

En el Área de Gestión Local de Operaciones se implementan constantes capacitaciones a los evaluadores de operaciones de llamadas, sin embargo, los niveles de concentración son inadecuados, porque no se cumplen con el protocolo de atención a causa del nivel de nerviosismo que posee las personas que realizan pedidos de auxilio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2019). *Desempeño por Competencias (3ra edición): Estrategia, Evaluación de Personas*. Granica: Ediciones Granica.
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Sanz, L. (2019). *FPB - Atención al cliente (2019)*. Madrid: Editex.
- Castro, A. (2015). *Protocolo en Eventos de Marketing y Comunicación*. Madrid: Editorial Elearning.
- Constitución del República del Ecuador. (13 de Julio de 2011). Constitución del República del Ecuador 2008. *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. Quito, Pichincha , Ecuador : Lexis Finder.
- Espinosa, A., & García , R. (2018). *Normas de auditoría, para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados (8a. ed.)*. México D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Fajardo , G., & Nivia , A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación "Guía de conceptos y saberes"*. Bogotá : Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestion Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica – Vol. 29 N° 5*, 175-186.

Madfoud, S., & Peña, D. (2017). *Gestión y liderazgo en una empresa de seguros*. Barcelona: Marge Books.

Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Málaga : IC Editorial.

Rico, M., & Sacristán, M. (2017). *Fundamentos Empresariales*. Madrid: ESIC EditoriaL.

Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica Vol.32*  
Num. 1. Obtenido de  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Silva, J. (2018). *La Gestión y Desarrollo Organizacional*. Alicante: 3Ciencias.

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar .

Vanoni, G., & María, P. (2015). Protocolo: Un instrumento para mediar conflictos en empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 7 (2), 81-99.

# ANEXOS



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA

### ANEXOS

**Anexo N°1** Encuesta dirigida a los Evaluadores de Operaciones de llamadas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo

**Objetivo:** Analizar el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas de la unidad Gestión Local de Operaciones

**1. ¿Aplica adecuadamente los procedimientos vigentes en el área de Operaciones?**

Si

No

**2. ¿Qué tipos de inconvenientes se presenta en el desarrollo de las actividades laborales?**

Pérdida del Sistema

Encolamiento de Llamadas

Desconocimiento de Lugar de Emergencia

Falta de apoyo del Supervisor

**3. ¿Considera que las capacitaciones y entrenamientos son los adecuados para el desarrollo laboral en su puesto de trabajo?**

Si

No

**4. ¿Cómo califica el ambiente laboral donde desempeña sus funciones?**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Inadecuado

**5. ¿El Supervisor de Evaluadores de Llamadas evalúa de forma periódica las actividades que realizan en su jornada laboral?**

Si

No

**6. ¿Considera que el número de evaluadores de operaciones de llamadas es adecuado para el desarrollo del despacho de sistema de emergencia?**

Si

No

**7. ¿Está usted de acuerdo que exista una bitácora de novedades operativas?**

Si

No

**8. ¿Usted logra llenar la ficha de registro de las emergencias antes del tiempo establecido por reglamento (1 minuto con cincuenta segundos)?**

Si

No

**9. ¿Cómo califica el trabajo en equipo del Área de Gestión Local de Operaciones?**

Excelente

Muy Bueno

Regular

Mala

**10. ¿Considera que la presencia de llamadas falsas afecta el desempeño normal de las actividades laborales?**

Si

No



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



### FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA

**Anexo N°2** *Entrevista dirigida al Jefe Operativo de los evaluadores de operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo*

**Objetivo:** *Analizar el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas de la unidad Gestión Local de Operaciones*

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Cómo evalúan el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de Llamadas?	
2. ¿Cuáles son los aspectos que evalúan del desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas?	
3. ¿Cada qué tiempo realizan evaluaciones de desempeño laboral?	
4. ¿Si el evaluador de operaciones de llamadas recibe una calificación baja que sanción percibe?	
5. ¿Cuántas llamadas promedio recibe cada evaluador al día?	
6. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo de sus evaluadores de operaciones?	
7. ¿Cómo están distribuido los evaluadores de operaciones de Llamadas?	
8. ¿Cómo es el ambiente laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas?	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ANEXOS**

**Anexo N°3.** Resultados de la encuesta dirigida a los Evaluadores de Operaciones de llamadas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo.

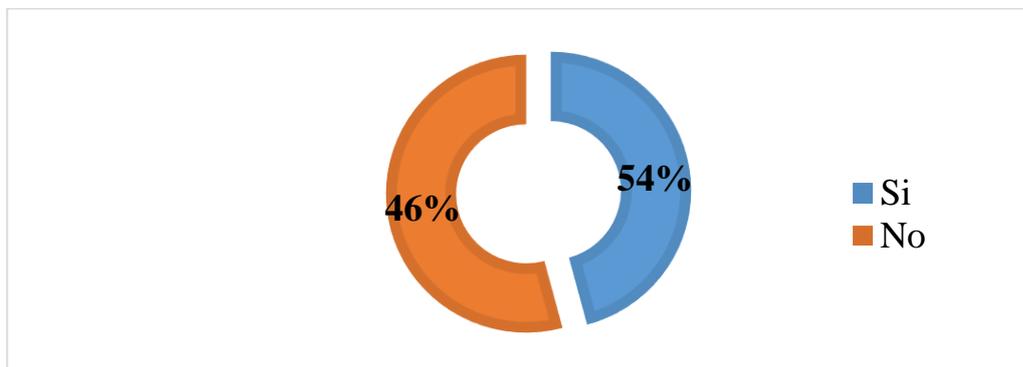
**1. ¿Aplica adecuadamente los procedimientos vigentes en el Área de Operaciones?**

**Tabla 1.** Procedimientos vigentes en el Área de Operaciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	54%
No	18	46%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 1.** Procedimientos vigentes en el Área de Operaciones



**Elaborado por:** Gabriela Rosado

### **Análisis e interpretación**

La pregunta direccionada a identificar si en el Área de Gestión Local de Operaciones se aplican normativas vigentes en el desarrollo de las actividades concernientes al despacho del sistema de emergencias, el 54% mencionaron que sí y un 46 % dijeron que no, lo cual demuestra que la mayoría de personas encuestadas cuentan con un nivel de empoderamiento adecuado sobre las bases legales que rigen su accionar.

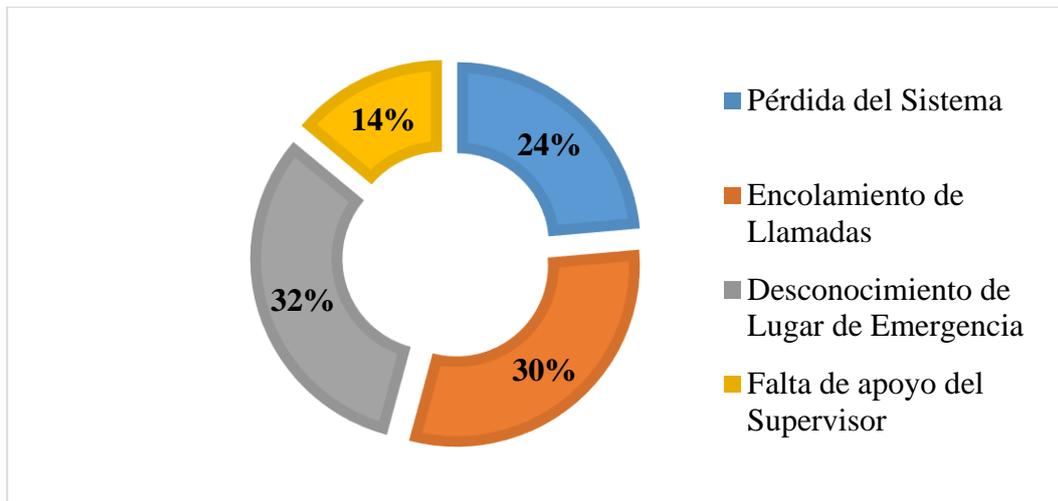
## 2. ¿Qué tipos de inconvenientes se presenta en el desarrollo de las actividades laborales?

**Tabla 2.** *Inconvenientes en las actividades laborales*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Pérdida del Sistema	9	24%
Encolamiento de Llamadas	12	30%
Desconocimiento de Lugar de Emergencia	13	32%
Falta de apoyo del Supervisor	5	14%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 2.** *Inconvenientes en las actividades laborales*



**Elaborado por:** Gabriela Rosado

### Análisis e interpretación

Al consultar a las unidades de observación sobre los principales inconvenientes que se presentan, un 32% manifestaron que el desconocimiento de la dirección exacta de la solicitud de emergencias, otro 30% dijeron que el encolamiento de las llamadas, la pérdida del sistema representa el 24% de las respuestas obtenidas y el 14% restante consideran que es la falta de apoyo del supervisor. Los resultados obtenidos denotan que el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas se condiciona por diferentes inconvenientes que impiden el desarrollo de un proceso de recepción en solicitudes adecuadamente.

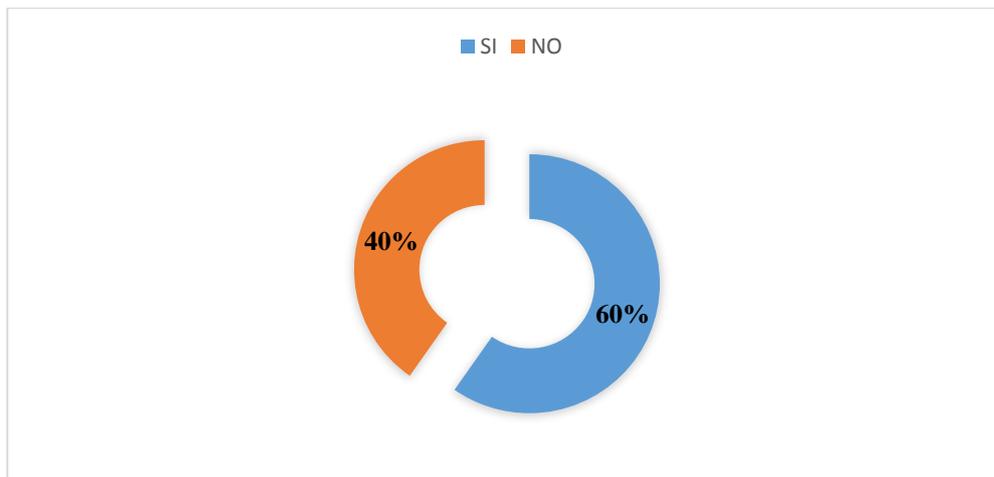
**3. ¿Considera que las capacitaciones y entrenamientos son los adecuados para el desarrollo laboral en su puesto de trabajo?**

**Tabla 3.** *Capacitaciones y entrenamientos adecuados*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	23	60%
No	16	40%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 3.** *Capacitaciones y entrenamientos adecuados*



**Elaborado por:** Gabriela Rosado.

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la investigación demuestran que en la gestión del ECU 911 si se aplican capacitaciones y entrenamientos progresivos para que el talento humano pueda incrementar su desempeño laboral en el proceso de atención de llamadas de emergencias, donde el 60% de las personas encuestadas mencionaron que si cuentan con capacitaciones, mientras que el 40% consideran que no, lo cual denota adecuada estrategias internas por parte de la Dirección Institucional.

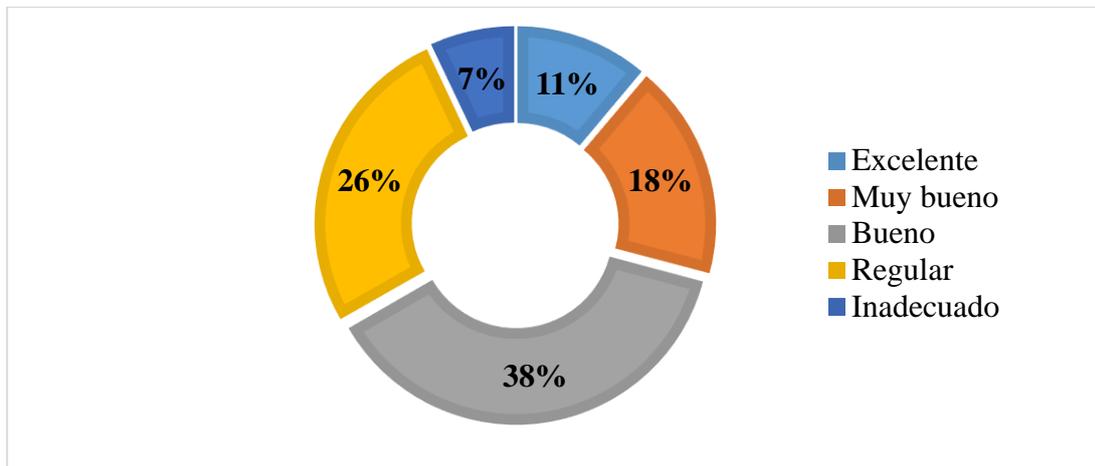
#### 4. ¿Cómo califica el ambiente laboral donde desempeña sus funciones?

**Tabla 4.** Ambiente laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	11%
Muy Bueno	7	18%
Bueno	15	38%
Regular	10	26%
Inadecuado	3	7%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Gabriela Rosado

**Gráfico 4.** Ambiente laboral



Elaborado por: Gabriela Rosado

#### Análisis e interpretación

La pregunta direccionada a identificar el ambiente laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas, el 38% comunicaron que es bueno, un 26% consideran que el entorno de trabajo es regular, otro 18% manifestaron que es muy bueno, mientras que el 11% dijeron excelente y el 7% restante perciben el ambiente laboral como inadecuado, los datos obtenidos permiten interpretar que la mayoría de las personas que laboran en el área Operativa del ECU 911, posee niveles adecuado de percepción con respecto al ambiente laboral.

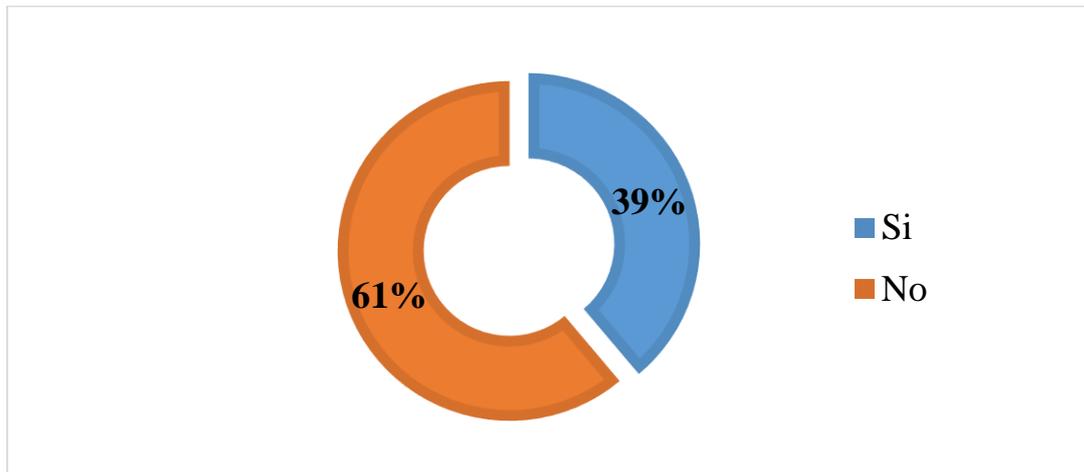
**5. ¿El Supervisor de evaluadores de llamadas evalúa de forma periódica las actividades que realizan en su jornada laboral?**

**Tabla 5.** *Evaluación de actividades de forma periódica.*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	15	39%
No	24	61%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 5.** *Evaluación de actividades de forma periódica*



**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Análisis e interpretación**

El 61% de la población encuestada manifestó que no se realizan actividades de evaluación por parte de los analistas de operaciones, mientras que el 39% restante comunicaron que sí, datos alcanzados que evidencian la ausencia de actividades de control interno durante el desarrollo del proceso de recepción de llamadas, aspecto importante que influye en el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones.

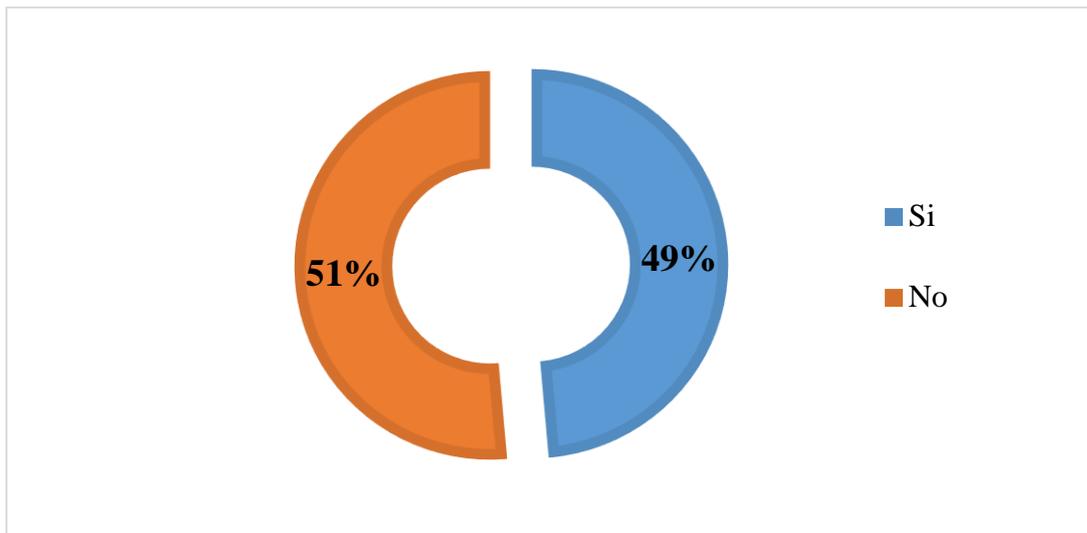
**6. ¿Considera que el número de evaluadores de operaciones de llamadas es adecuado para el desarrollo del despacho de sistema de emergencia?**

**Tabla 6. Suficiencia de Personal**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	49%
No	20	51%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 6. Suficiencia de Personal.**



**Elaborado por:** Gabriela Rosado.

**Análisis e interpretación**

La encuesta aplicada a los miembros que integran el Área Local de Operaciones permitió obtener como hallazgos investigativos que no existe una adecuada suficiencia de talento humano para el proceso de recepción de llamadas, donde el 51% de las personas encuestadas consideran que hay épocas del año que el número de colaboradores no responde a la demanda de solicitudes de emergencias, mientras que el 49% comunicaron que sí, contexto que afirma como debilidad interna la suficiencia de personal.

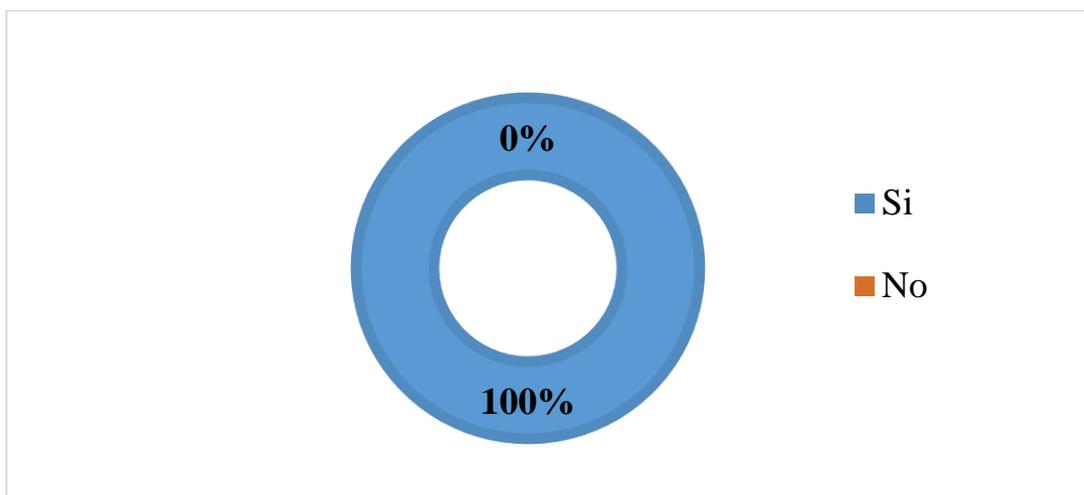
**7. ¿Está usted de acuerdo que exista una bitácora de novedades operativas?**

**Tabla 7. Bitácora de novedades operativas**

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	39	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 7. Bitácora de novedades operativas**



**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Análisis e interpretación**

El 100% de la población encuestada mencionaron que el desarrollo de las actividades laborales de los evaluadores de operaciones de llamadas cuenta con una bitácora laboral para registrar las principales novedades relacionadas al proceso de atención de solicitudes de emergencias, por tal razón, se constituye como una herramienta de gestión interna para determinar la evaluación de desempeño laboral del talento humano encargado de la recepción de llamadas.

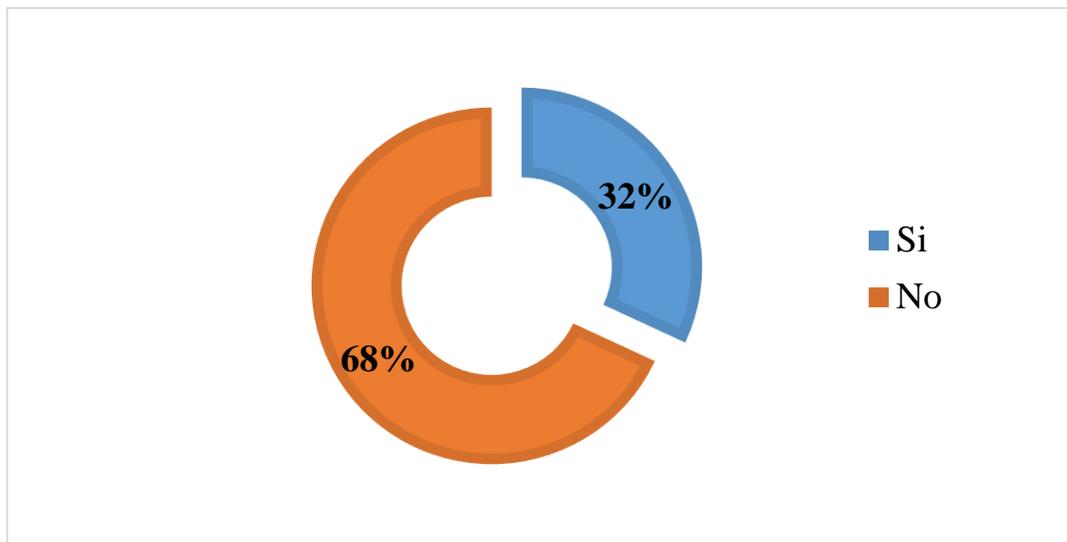
**8. ¿Usted logra llenar la ficha de registro de las emergencias antes del tiempo establecido por reglamento (1 minuto con cincuenta segundos)?**

**Tabla 8.** *Ficha de registro de las emergencias*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	32%
No	27	68%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Gráfico 8.** *Ficha de registro de las emergencias*



**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Análisis e interpretación**

La pregunta direccionada a identificar el cumplimiento de criterios de evaluación de llamadas en los evaluadores de operaciones obtuvo como resultado que el 68% comunicaron que no cumplen con el tiempo sugerido en la recepción de llamadas, mientras que el otro 32% consideran que sí, la información obtenida refleja que, en el desarrollo de las competencias laborales de los operadores de llamadas, se presentan inconvenientes que dificultan el logro adecuado de los protocolos de atención.

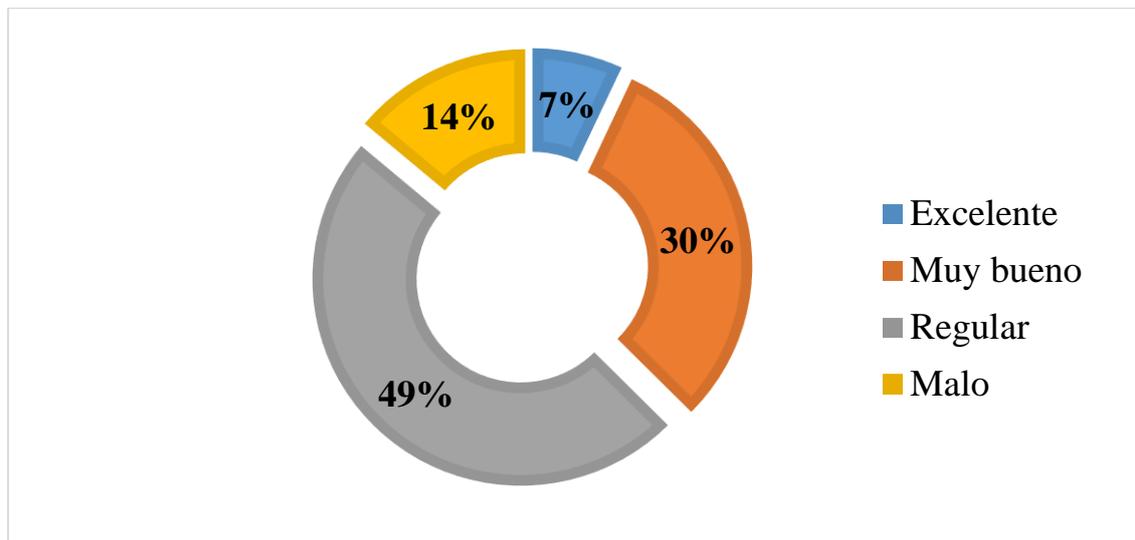
## 9. ¿Cómo califica el trabajo en equipo del Área de Gestión Local de Operaciones?

**Tabla 9.** Trabajo en equipo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	7%
Muy Bueno	12	30%
Regular	19	49%
Malo	5	14%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Gabriela Rosado

**Gráfico 9.** Trabajo en equipo



Elaborado por: Gabriela Rosado

### Análisis e interpretación

La consulta a la población estudiada sobre cómo evalúa el trabajo en equipo, el 49% dijeron que es regular, un 30% que muy bueno, otro 14% que malo, mientras que el 7% final, consideran que es excelente, la percepción obtenida permite inducir que las labores entre los evaluadores de operaciones de llamadas, analistas y especialistas del área, no poseen una adecuada sinergia interna en el desarrollo de las labores de recepción y despacho del sistema de emergencias.

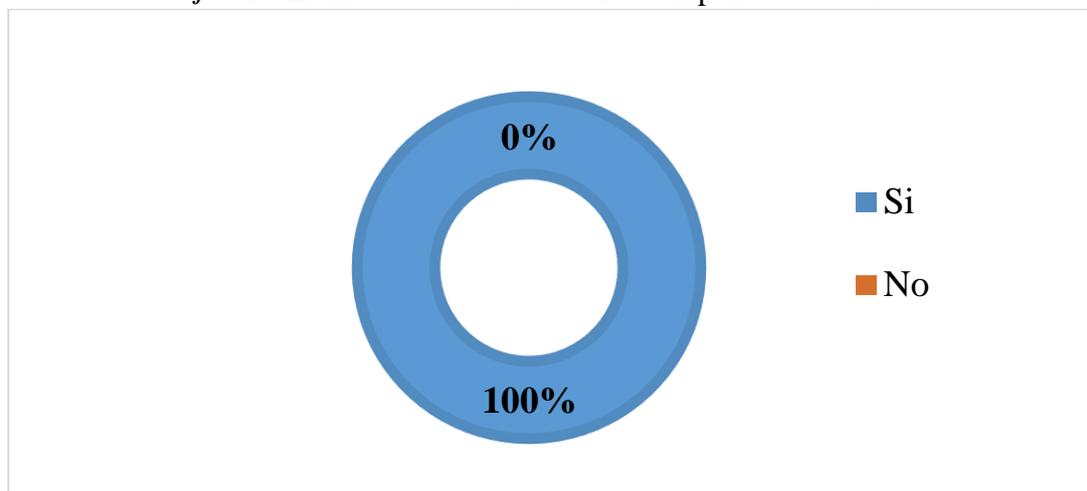
**10. ¿Considera que la presencia de llamadas falsas afecta el desempeño normal de las actividades laborales?**

*Tabla 10.* Llamadas falsas afecta el desempeño de actividades

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	39	100%
No	0	0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Gabriela Rosado

*Gráfico 10.* Llamadas falsas afecta el desempeño de actividades



**Elaborado por:** Gabriela Rosado

**Análisis e interpretación**

El desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas se encuentra condicionado por múltiples factores, uno de ellos es la recepción de llamadas falsas que genera el desarrollo de labores poco productivas, porque del 100% de personas consultadas consideran que la presencia de llamadas falsas genera una influencia inadecuada en el desarrollo de las actividades laborales.



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



### FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA

**Anexo N°4. Entrevista dirigida al Jefe Operativo de los Evaluadores de Operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo**

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<b>¿Cómo evalúan el desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas?</b>	Mediante la aplicación de criterios de evaluación la plataforma del SIITH-MDT (Ministerio de Trabajo) se ejecutan las actividades reportadas por la Gestión Estadística y Calidad, Amonestaciones y Novedades Operativas.
<b>¿Cuáles son los aspectos que evalúan del desempeño laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores de Gestión-Área Operativa. Ejemplo: tiempo de llenado de ficha</li><li>• Sanciones Disciplinarias- Recurso Humanos</li><li>• Novedades Control de Calidad-Planificación</li></ul>
<b>¿Cada qué tiempo realizan evaluaciones de desempeño laboral?</b>	Una vez al año
<b>¿Si el evaluador de operaciones de llamadas recibe una calificación baja que sanción percibe?</b>	Se califica en base a la Norma Técnica de Evaluación de Desempeño  Art. 220,221 y 222(LOSEP)  Según el Art. 222 en el literal b la o el servidor que obtenga la calificación de

	regular, volverá a ser evaluado en el plazo de tres meses; de obtener la misma calificación, será destituido de su puesto, previo el sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.
<b>¿Cuántas llamadas promedio recibe cada evaluador al día?</b>	814 llamadas promedio al día.
<b>¿Cómo calificaría el trabajo en equipo de sus evaluadores de operaciones?</b>	Muy Bueno, trabajan de manera coordinada con instituciones articuladas del servicio.
<b>¿Cómo están distribuido los evaluadores de operaciones de llamadas?</b>	Están distribuidos por grupos A, B, C, y D cada grupo está conformado por 7 evaluadores y 1 analista supervisor
<b>¿Cómo es el ambiente laboral de los evaluadores de operaciones de llamadas?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy bueno, se mantiene una armonía entre compañeros</li> <li>• Existe un reconocimiento por cumpleaños y por ser los mejores del mes</li> <li>• Canje de horas colaboradas</li> </ul>

## Anexo N°5. Modelo de gestión para la recepción de llamadas

Modelo de gestión:



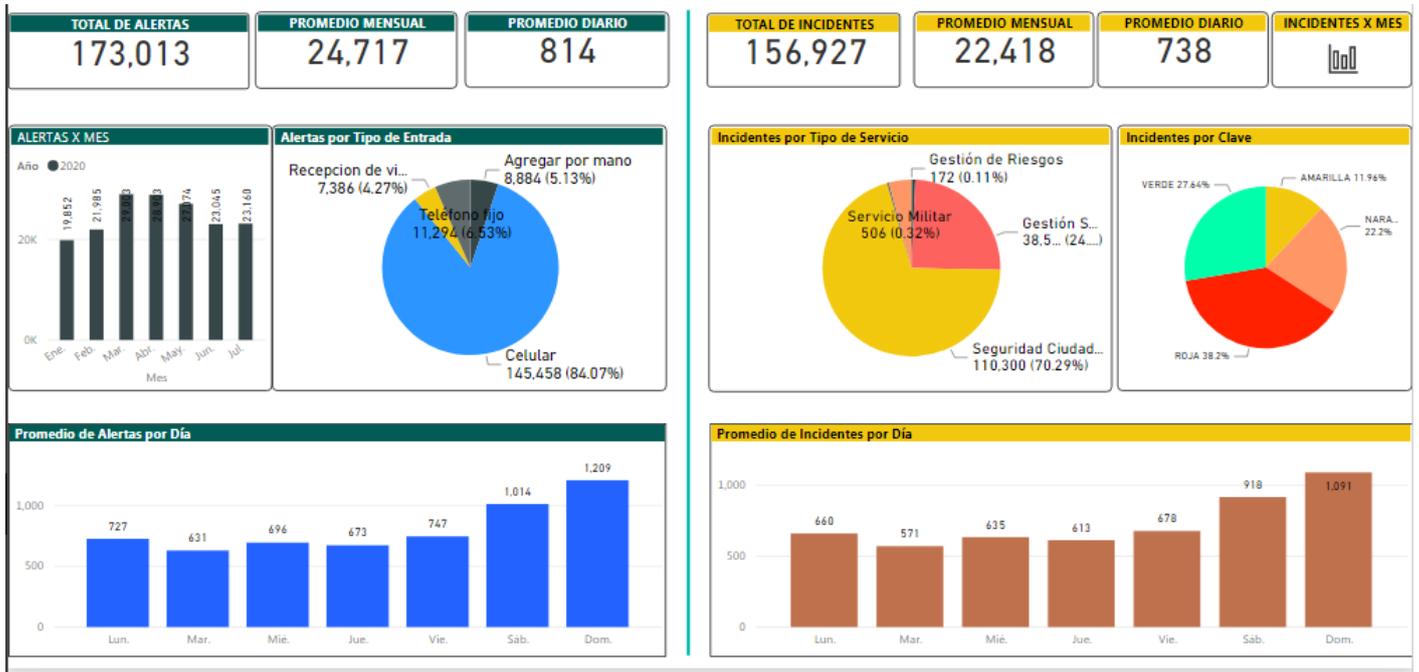
**Fuente:** Centro Operativo Local ECU911.

**Anexo N° 6. Criterios de Evaluación de desempeño**

<b>DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE LLAMADAS PROCEDENTES</b>		
<b>Nro.</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	<b>Respeto</b>	Fue cordial y respetuoso con el alertante, durante la atención de la emergencia (usa tono de voz natural, no usa palabras discriminatorias, agresivas).
2	<b>Empatía</b>	No es un agente pasivo. Demuestra interés en la atención de la emergencia, buena actitud (escucha y atiende la necesidad del alertante, utiliza palabras de apoyo y tono de voz natural: le entiendo, le comprendo), no contradice al alertante. Cuando el alertante indique información no relevante, el evaluador podrá interrumpirlo de manera cordial.
3	<b>Comunicación segura, clara; y, control de la llamada</b>	No realiza silencios innecesarios, vocaliza claramente, no utiliza muletillas y mantiene el control de la llamada, es decir que controla la situación y al alertante de manera adecuada.
4	<b>Indagación de la información necesaria para la atención de la emergencia</b>	Adicional a las preguntas básicas, cuando el tipo de emergencia lo amerite, el evaluador deberá solicitar información relevante que permita a la institución coordinar la emergencia.
5	<b>Preguntas repetidas</b>	Se considera pregunta repetida cuando el evaluador vuelve a solicitar información que fue proporcionada previamente y de manera clara por el alertante. La solicitud inmediata de aclaración o confirmación de datos no se considera pregunta repetida.
6	<b>Preguntas innecesarias</b>	Se considera preguntas innecesarias cuando el evaluador realiza preguntas que no tienen concordancia con la emergencia reportada por el alertante.
7	<b>Registro de dirección correcta y completa proporcionada por el alertante</b>	Digita la dirección correcta en la ficha, de acuerdo a la información proporcionada por el alertante, llenando toda la información de la plantilla predeterminada de la ficha. (Provincia, Cantón, Sector, Dirección).
8	<b>Registro de referencia correcta y completa proporcionada por el alertante</b>	Digita la(s) referencia(s) dada(s) por el alertante que facilite la ubicación del incidente.
9	<b>Selección correcta del tipo de incidente</b>	De acuerdo a la emergencia reportada por el alertante el evaluador deberá seleccionar correctamente el nivel 2 del "listado de incidentes".
10	<b>Descripción de la ficha acorde al evento reportado por el alertante</b>	Digita en la descripción de la ficha la información de forma clara y completa de la emergencia de acuerdo a los datos proporcionados por el alertante que pueda ayudar al despachador a atender la emergencia.

*Fuente:* Centro Operativo Local ECU911.

## Anexo N° 7. Reporte estadístico de las recepciones de llamadas



**Fuente:** Centro Operativo Local ECU911.