

“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DENTRO DE LA METODOLOGÍA DE  
AUTOEVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS”.

CASO CENTRO NACIONAL ECU 911  
SAMBORONDÓN

Proyecto Integrador realizado por:

GONZÁLEZ AVILÉS ROBINSON JOEL

NÚÑEZ TAMAYO CINDY JOHANNA

**Presentado a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la  
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)**

**Previa a la obtención del Título de:**

**INGENIERÍA COMERCIAL Y EMPRESARIAL**

Director de Proyecto: MSc. Milton Paredes

Septiembre 2016

## RESUMEN

El presente proyecto pretende realizar un análisis de la metodología de autoevaluación que emplea el Centro Nacional ECU 911 Samborondón medido bajo parámetros de satisfacción del cliente enfocado al servicio “Línea Única de Emergencias”, debido a que en los últimos años el afán por aumentar la eficiencia en los servicios o programas públicos han llevado a utilizar diferentes métodos de evaluaciones de gestión del desempeño, pero en ninguno de ellos se considera la opinión del ciudadano para la formulación de sus políticas públicas.

La metodología de investigación que se aplicó para este estudio se denomina: “Caso de Estudio” a través de fuentes secundaria y técnicas de recolección de datos y el Modelo Basado en Objetivos de Tyler con el que se pretende objetivar tanto las metas propuestas por la institución como los resultados alcanzados. Los resultados muestran el tipo de indicadores que utiliza el SIS ECU 911 para evaluar su gestión del desempeño y el nivel de satisfacción de los usuarios de servicio con respecto a la calidad del mismo.

Para identificar si ha existido mejora en la calidad del servicio se realizó un comparativo entre los informes de rendición de cuenta del año 2014 y año 2015 enfocándose en los indicadores de desempeño empleados por la institución. Además de ello para darle valor agregado al presente estudio se realizó un análisis del proceso para la certificación internacional de calidad basado en el estándar de la EENA (Asociación Europea de Centros de Servicio de Emergencia)

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para alcanzar las metas que me propuse desde un inicio, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Betina Avilés y José González por haberme apoyado durante todo este trayecto que no ha sido nada fácil, pero gracias a los consejos que ellos me han brindado pude superar los obstáculos que se me presentaron en el camino.

Finalmente, a mis hermanas Yolanda y María de las cuales aprendí aciertos y de momentos difíciles, a mi tutor de tesis Milton Paredes y a todos mis amigos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de este proyecto de materia integradora.

***Robinson González Avilés***

## **DEDICATORIA**

La culminación de este proyecto de materia integradora está dedicada principalmente a mis padres y hermanos, pilares fundamentales en mi vida y quienes a lo largo del camino han velado por mi bienestar y educación siendo para mí un apoyo incondicional. Demostrando en todo momento su entera confianza en cada objetivo o meta trazada sin dudar en ningún momento de mi capacidad e inteligencia.

También dedico este estudio a mis maestros de formación académica, a mi tutor de tesis MSc. Milton Paredes por los conocimientos impartidos a lo largo de este trabajo y finalmente a mis compañeros: Daniela Gómez, Ariana Gómez, Cristina Álava, Marcos Guerra y Carolina Torres por compartir sus conocimientos y haber formado parte mi vida universitaria.

*Cindy Núñez Tamayo*

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme su bondad y darme las fuerzas necesarias para cumplir cada meta que me he propuesto en lo personal y en lo académico, a mis padres Betina Avilés y José González quienes con mucho sacrificio y dedicación me han enseñado a superarme cada vez más y superar los obstáculos que se presentan en el camino y a mis hermanas Yolanda González y María González que me han apoyado moralmente en cada etapa de este proyecto.

Finalmente agradezco a mi amiga y compañera de tesis Cindy Núñez por haber puesto empeño y dedicación en cada etapa que este proyecto de materia integradora requería.

***Robinson González Avilés***

## **AGRADECIMIENTOS**

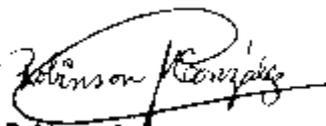
En primer lugar, a Dios por darme salud y fuerzas para culminar cada meta propuesta y haber sido mi guía a lo largo del camino, a mis padres Luis Núñez y Ana Tamayo quienes con sacrificio y amor incondicional me han ayudado a salir adelante, a mis hermanos Joselyn Núñez y Wesley Núñez quienes son mi motivo de superación.

Finalmente agradezco a mi compañero de tesis Robinson González por haber puesto empeño y dedicación para la elaboración de este proyecto de materia integradora y a mi novio Carlos Coello por su apoyo incondicional en todo momento y haber sido mi compañero inseparable en cada ciclo de mi vida universitaria. A todos ellos agradezco, ya que sin su ayuda este proyecto no hubiese llegado a su fin.

*Cindy Núñez Tamayo*

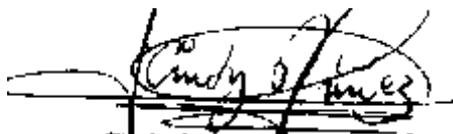
## DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponden exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.



---

Robinson Joel González Avilés



---

Cindy Johanna Núñez Tamayo

## SIGLAS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
GPR	Gestión por Resultados
CPPCS	Conejo de Participación Ciudadana y Control Social
SNAP	Secretaría Nacional de la Administración Pública
COPFP	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
LOTAIP	Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública
ONGs	Organizaciones No Gubernamentales
ARCOTEL	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
SIS	Servicio Integrado de Seguridad

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
SIGLAS .....	viii
TABLA DE CONTENIDO .....	ix
LISTADO DE FIGURAS .....	xii
LISTADO DE TABLAS .....	xiv
1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Justificación del problema.....	3
1.2 Objetivos .....	4
1.2.1 Objetivo general .....	4
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
3 MARCO REFERENCIAL .....	10
3.1 Marco teórico .....	10
3.1.1 Políticas Públicas .....	10
3.1.2 Evaluación de Políticas Públicas.....	14
3.1.3 GPR (Gestión por Resultados).....	16
3.1.4 Rendición de cuentas.....	18
3.1.5 Participación ciudadana .....	20
3.1.6 Comportamiento y satisfacción del consumidor .....	21
3.1.7 Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario .....	21
3.2 Marco Legal .....	22
3.2.1 Políticas Públicas .....	22
3.2.2 GPR (Gestión por Resultados).....	23
3.2.3 Participación ciudadana .....	25
3.2.4 Rendición de cuentas, Transparencia y Acceso a la información .....	26

4	OBJETO DE ESTUDIO .....	29
4.1	Antecedentes .....	29
4.2	Historia.....	30
4.2.1	Servicio Línea Única de Emergencias .....	31
4.3	Objetivos de la política pública.....	32
4.3.1	Objetivos de calidad.....	32
4.3.2	Objetivos estratégicos .....	33
4.4	Órgano de la Gestión.....	33
4.5	Órganos Reguladores Directos.....	34
4.6	Beneficiarios .....	35
4.6.1	Alcance.....	35
4.6.2	Resultados Parciales (Hasta el año 2015) .....	36
5	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	39
5.1	El proceso de investigación.....	39
5.2	Identificación del problema de la investigación de mercado .....	39
5.2.1	Objetivo General .....	39
5.2.2	Objetivos Específicos.....	40
5.3	Formulación del diseño de la investigación .....	40
5.3.1	Tipo de investigación .....	40
5.3.2	Datos y métodos de recolección.....	41
5.3.3	Plan de muestreo .....	43
5.4	Preparación y Análisis de datos .....	45
5.4.1	Metodología de análisis.....	45
5.5	Presentación de resultados .....	46
5.5.1	Presentación de Resultados – Fuentes secundarias.....	46
5.5.2	Presentación de Resultados - Encuestas.....	47
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
6.1	Conclusiones .....	54
6.1.1	Metodología .....	55
6.1.2	Marco referencial .....	56
6.1.3	Análisis del objeto de estudio .....	57

6.1.4 Investigación de Mercados.....	57
6.1.5 Resultados .....	58
6.2 Recomendaciones.....	59
7 LIMITANTES .....	60
8 CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EENA PARA CENTROS DE SEGURIDAD .....	61
BIBLIOGRAFÍA .....	65
ANEXOS .....	70

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 2-1 - Criterios para utilizar el estudio de caso como método de investigación.....	6
Figura 2-2 - Metodología del caso de estudio .....	7
Figura 2-3 - Modelo basado en Objetivos de Tyler .....	8
Figura 3-1 - Ciclo de las Políticas Públicas .....	11
Figura 3-2 - La Gestión por Resultados en el ámbito público.....	16
Figura 3-3 - Sistema informático GPR .....	17
Figura 3-4 - Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía .....	20
Figura 4-1 - Entidades de emergencia vinculadas al ECU 911 .....	30
Figura 4-2 - Órganos Reguladores del SIS ECU 911 .....	34
Figura 4-3 - Beneficiarios a Nivel Nacional del SIS ECU 911 .....	35
Figura 4-4 - Incidentes atendidos y su distribución 2014.....	36
Figura 4-5 - Tiempos Promedios empleados por el Centro Zonal ECU 911 Cuenca .....	36
Figura 4-6 - Tiempos promedios empleados por la Policía Nacional para atender un incidente.....	37
Figura 4-7 - Accidentes de tránsito por exceso de velocidad a nivel Nacional.....	37
Figura 4-8 - Incidentes atendidos desde el ECU 911 .....	38
Figura 5-1 - Definición de Investigación de Mercados .....	39
Figura 5-2 - Proceso de la Investigación de Mercado .....	39
Figura 5-3 - Diseño de Investigación .....	40
Figura 5-4 – Perfil del Entrevistado .....	42
Figura 5-5 - Formula de la población infinita44Figura 5-6 - Percepción sobre el tiempo que tardan en responder la llamada de emergencia .....	48
Figura 5-7 - Percepción sobre si la información solicitada por los teleoperadores del ECU 911 es correcta.....	49
Figura 5-8 - Percepción sobre si los teleoperadores se esfuerzan por entender cuál es el problema.....	49
Figura 5-9 - Percepción sobre la capacidad de solución y atención a las solicitudes de emergencias realizadas a la unidad.....	50
Figura 5-10 - Tiempos promedios de respuestas empleados por el Centro.....	50
Figura 5-11 - Tipo de problemas técnicos ha experimentado al momento de realizar la llamada al ECU911.....	51

Figura 5-12 - Tras reportar una emergencia ¿cómo calificaría la asistencia de los cuerpos de emergencia? .....	52
Figura 5-13 - Nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911 .	53
Figura 5-14 - Percepción sobre si el servicio "línea única de emergencias" ha cumplido con las expectativas .....	53

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 2-1 - Fases para el diseño de estudio de casos.....	7
Tabla 5-1 - Definición de la Población Meta .....	43
Tabla 5-2 - Indicadores que utiliza el SIS ECU 911 para autoevaluarse .....	46
Tabla 5-3 - Tiempos promedios de atención de llamadas empleados por el Centro Nacional ECU 911 Samborondón VS Tiempos promedios obtenidos a través de encuestas "SPSS" .....	48

## 1 INTRODUCCIÓN

Se considera que una de las mayores preocupaciones que tienen los administradores de las instituciones públicas es identificar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se están manejando los programas públicos ofrecidos. Debido a que cada vez es mayor la exigencia por optimizar estos niveles, se deben fortalecer los mecanismos de rendición de cuenta para los ciudadanos o grupos de interés.

En la actualidad, la metodología que se utiliza para evaluar los programas públicos se encuentra basada en tres pilares fundamentales que son: el marco lógico, árbol de problemas y planificación por objetivos (Bonney y Armijo, 2005); se observa que no se incluye al ciudadano en la evaluación de dichos programas por lo cual se desconoce exactamente su nivel de satisfacción.

Mariñez (2013) afirma que “la búsqueda de valores centrados en la eficiencia administrativa condujo a olvidarse de los ciudadanos”; por lo cual defienden la inclusión del rol ciudadano para evaluar la metodología de gestión de los programas públicos.

En este proyecto se considera que es un error que el gobierno ecuatoriano no cuente con la opinión ciudadana en la implementación de las políticas públicas ya que es el principal factor que permitirá determinar si se están cumpliendo los objetivos propuestos y, además, descubrir las falencias que hubiera y en ese caso, se deberán tomar medidas correctivas puesto que los ciudadanos son los usuarios de manera directa del servicio público otorgado.

Como se puede observar, la evaluación de la gestión o desempeño de los programas públicos se genera a raíz de realizar una “medición sistemática y continua en el tiempo de los resultados obtenidos por las instituciones públicas y la comparación de dichos resultados con aquellos deseados o planeados, con miras a mejorar los estándares de desempeño de la institución” (OCDE/PUMA, 1998).

Para desarrollar la presente problemática, se ha hecho una segmentación geográfica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, siendo nuestro objeto de estudio el Centro Nacional de Samborondón. Este centro es el pionero de un sistema nacional para atención de emergencia que cuenta con medios de comunicación, sistemas informáticos, servicios de inteligencia y vigilancia cuya finalidad es lograr la correcta coordinación entre los diferentes actores prestadores de servicios de emergencia.

Como se puede comprobar a través de la Revista Nuestra Seguridad (2012), el Centro Nacional ECU 911 Samborondón se interesa por medir su nivel de eficiencia en el servicio integrado de seguridad que se realiza a través de las siguientes variables entre otras:

- Número de incidentes atendidos mensualmente por las instituciones a su cargo siendo estas: Policía Nacional, Ministerio de Salud, Cuerpo de Bomberos, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Fuerzas Armadas, Comisión Nacional de tránsito y Corporación Nacional de Electricidad.
- Tiempo promedio empleado por el Centro Nacional ECU 911 Samborondón y las distintas instituciones en la atención del incidente considerando como tiempos promedios los de atención de las llamadas, despacho del requerimiento, respuesta a la solicitud, solución del incidente, operación del incidente y total del servicio; dejando fuera de lugar la opinión brindada por los ciudadanos respecto a la calidad del servicio otorgado.

La finalidad que tiene el presente proyecto es medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio “línea única de emergencias” a través de la metodología de autoevaluación de políticas públicas por lo cual se realizan encuestas a los habitantes de la zona 8 (SENPLADES) para conocer su nivel de satisfacción.

A continuación, se detalla la estructura del presente proyecto:

**Sección I:** La justificación del problema es una parte fundamental del proyecto porque señala la razón por la cual se lo está desarrollando. Además, se hace referencia sobre el objetivo general y los respectivos objetivos específicos.

**Sección II:** Se explica sobre la metodología de investigación que se aplicó “Caso de Estudio” a través de fuentes bibliográficas y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Sección III:** Marco referencial contiene bases teóricas y bases legales. El marco teórico aborda tópicos referentes sobre políticas públicas, evaluación de políticas públicas.

Después, se revisa los tópicos relacionados a la rendición de cuentas y la participación que tienen actualmente los ciudadanos, se analiza teorías sobre el comportamiento y satisfacción del consumidor. Con respecto al marco legal, menciona aspectos legales sobre las políticas públicas, participación ciudadana, GPR, entre otras.

**Sección IV:** El objeto de estudio detalla los antecedentes, historia, objetivos de la política, órganos reguladores de Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911, beneficiarios actuales del servicio y el alcance que ha tenido hasta la actualidad.

**Sección V:** La Investigación de mercados es necesaria para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el actual servicio que están recibiendo por parte de las autoridades pertinentes; se realizan encuestas y se presentan los resultados de acuerdo a cada objetivo que se plantea.

**Sección VI:** Conclusiones y Recomendaciones.

**Sección VII:** Limitantes que se presentan para la ejecución del estudio de mercado.

**Sección VIII:** Para darle valor agregado adicional al proyecto, se incluye los requisitos que se tienen que cumplir para obtener la certificación de calidad EENA (certificación que se otorga a los centros de seguridad a nivel internacional).

### **1.1 Justificación del problema**

Se considera importante realizar esta minuciosa evaluación de desempeño de los programas públicos basada en el perfeccionamiento de los mismos en términos de eficacia y con ello una maximización en los beneficios o utilidad brindada a los grupos de interés (Bonney y Armijo, 2005); permitiendo de esa manera: determinar el costo-beneficio, dar lugar al cumplimiento de las metas, aumentar la eficiencia operativa y mejorar la metodología de evaluación tomando como referencia la satisfacción de los usuarios del servicio público (Torres, 2007).

Conviene señalar la principal utilidad de la evaluación de los programas dentro del marco de la justificación de la gestión pública, la cual tiene que ver finalmente con la posibilidad de informar y rendir cuenta a los ciudadanos sobre el manejo de los recursos y el grado de obtención de los objetivos planteados a través de los resultados obtenidos de datos fiables (Schacter, 2002).

Chunill (1997) menciona que “las exigencias de apertura democrática en América Latina, han llevado a plantear de manera prioritaria el diseño de mecanismos que posibiliten mayor participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas”.

Algo semejante sucede con el resto de los países al intentar proponer iniciativas de protección a los usuarios a través del establecimiento de comités consultivos para el consumidor y de foros para promover la participación del mismo en el perfeccionamiento de los programas públicos (Granados y Cárdenas, 2008), todos estos mecanismos utilizados con el único objetivo de mejorar el desempeño de la gestión pública al mismo tiempo que se incrementa el nivel de satisfacción en el individuo.

En definitiva, no solo los gobiernos sino también los actores de la sociedad civil e incluso los organismos de crédito internacional, han hecho hincapié mencionando que la pieza fundamental en el proceso de democratización y factor indispensable para el desarrollo y obtención de mejores resultados en la gestión pública se basa en la participación ciudadana. (Santos, 2005)

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la metodología de autoevaluación que empleó el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón en el año 2014 versus la utilizada en el año 2015, bajo parámetros de satisfacción del cliente enfocado al servicio “Línea Única de Emergencias”.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Evaluar los métodos empleados por el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón para determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio “Línea Única de Emergencias”.
- Elaborar una propuesta para mejorar los indicadores de desempeño que tiene actualmente el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón.

## 2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La recolección de información en las ciencias sociales no sólo se puede enfrentar a diversas adversidades y complejidades que su labor demanda, sino que, asimismo a la difícil elección de métodos y técnicas a utilizar para abordar, interpretar y explicar la realidad social de algún fenómeno en particular. (Peón, 2013).

A continuación, se detallan los tipos de investigación que se van a utilizar en el presente estudio:

Sánchez (1984) señala que la investigación científica se toma como un fenómeno social que es considerado por el administrador público como un factor decisivo de progreso social, que debe ser alentado y programado racionalmente para el logro máximo de aplicaciones viables y operativas.

Rivera (2014) hace énfasis que “la investigación documental se enfoca en el análisis de documentos; siendo estos libros, artículos de revistas, periódicos, archivos, documentales o películas”; a base de lo que manifiesta el autor se considera que este tipo de investigación es fundamental para el desarrollo de nuestro estudio puesto que es necesario leer y analizar documentos de fuentes secundarias para completar cada apartado que integra este trabajo; se emplea con mayor frecuencia en la parte de marco teórico debido a que se deben leer las teorías expuestas por diversos autores para poder llegar a una opinión fundamentada.

Danhke (1986) sostiene que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”; a base de las ideas expuestas por el autor, este tipo de investigación se pone en práctica al momento de describir la satisfacción actual que tienen los usuarios del programa público “Centro Nacional ECU 911 Samborondón” para comprobar si se están cumpliendo a cabalidad los objetivos de dicho programa.

González y Hernández (2003) afirman que la investigación etnográfica se encuentra relacionada y en función de lo que los participantes dicen, sus diferentes experiencias que han experimentado, sus actitudes, creencias, los pensamientos y reflexiones tal como son manifestadas por ellos mismos y no como uno lo piensa y lo termina describiendo; atendiendo a estas consideraciones se establece que este tipo de investigación se utiliza al momento que se estudie el comportamiento del individuo y se realicen preguntas abiertas en las encuestas que se efectúen en las diferentes partes de la Zona 8 según SENPLADES.

Los estudios descriptivos son considerados observacionales y en estos no hay intervención o manipulación de ninguna índole en cuanto al factor de estudio, es decir que se observa el fenómeno objeto de estudio en sus condiciones naturales (García, 2004) de manera que, para el desarrollo de los objetivos del presente proyecto, la metodología consiste en utilizar los siguientes tipos de estudios descriptivos:

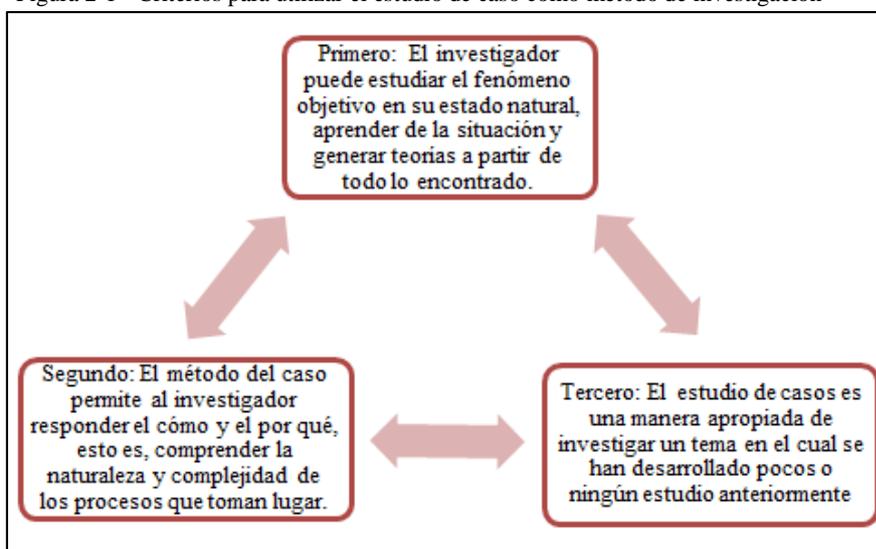
- Estudios de casos
- Estudios evaluativos

Yin (1994), considera que los casos de estudios son “una estrategia de investigación destinada preferentemente a responder cierto tipo de interrogantes (los cómo y los por qué)” en otras palabras los estudios de caso permitirán al investigador responder preguntas de carácter descriptivo y explicativo.

En esta medida, el objeto de estudio elegido es analizar la metodología de autoevaluación que empleó el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón en el año 2014 versus la utilizada en el año 2015, bajo parámetros de satisfacción del cliente enfocado al servicio “Línea Única de Emergencias”.

La investigación mediante estudios de casos es un método viable debido a tres razones existentes: “el investigador puede estudiar el fenómeno objetivo, permite responder el cómo y el por qué, tema poco desarrollado o sin ningún estudio anterior (Figura 2.1).

Figura 2-1 - Criterios para utilizar el estudio de caso como método de investigación



Fuente: Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales (Jiménez, V.2012)

Montero y León (2002) proponen cinco fases para el diseño de estudios de casos las cuales serán empleadas para el análisis del presente estudio:

Tabla 2-1 - Fases para el diseño de estudio de casos

Fases para el Diseño de Estudio de Casos	
1	Selección y definición del caso: escoger el caso y definirlo.
2	Elaboración de una lista de preguntas: Diseñar un conjunto de preguntas que guíen la atención del investigador.
3	Localización de las fuentes de datos: Seleccionar los sujetos o unidades a explorar o entrevistar y las estrategias a utilizar (observación y entrevistas).
4	Análisis e interpretación: Se examinan los datos cualitativos y se interpretan.
5	Elaboración del informe: Contar la historia de un modo cronológico, con descripciones minuciosas.

Fuente: Montero y León (2012).

Recuperado de: <http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/investigacion%20experimental.pdf>

Debido a la gama de fuentes secundarias que existen para el análisis del caso de estudio, se puede obtener información de dos tipos: cuantitativa y cualitativa que servirán para el desarrollo del presente proyecto.

A continuación, se detallarán las fuentes secundarias que servirán como recurso para la ejecución del mismo:

- Constitución de la República del Ecuador
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo)
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Páginas web y reportes estadísticos del ECU 911

A continuación, la Figura 2.2 muestra un modelo de diagrama que ayuda a visualizar la metodología del estudio de caso a desarrollar como ejemplificación para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios dentro de la metodología de autoevaluación de las políticas públicas. Caso centro nacional ECU 911 Samborondón.

Figura 2-2 - Metodología del caso de estudio



Fuente: Yin (1994) Recuperado de: [http://www.hampp-ejournals.de/hampp-verlag-services/get?file=/frei/ZfP\\_1\\_2012\\_93](http://www.hampp-ejournals.de/hampp-verlag-services/get?file=/frei/ZfP_1_2012_93)

Una vez recolectada toda la información pertinente que servirá como base para realizar el presente estudio, se procede a realizar el trabajo de campo el cual se ejecuta aplicando una investigación concluyente que consiste en la elaboración de un cuestionario (encuestas) que permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio “línea única de emergencias” dentro de la metodología de autoevaluación de las políticas públicas.

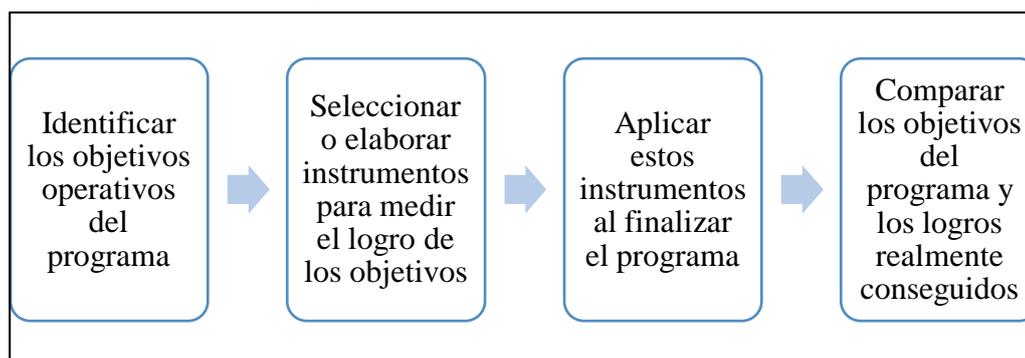
Por consiguiente, el modelo a utilizar de estudios evaluativos en el presente proyecto será el denominado Modelo Basado en Objetivos de Tyler, el cual enmarca un paradigma empírico-analítico dada la intensidad que se tiene al plantear objetivos tanto a las metas que se desean conseguir como a los resultados que se desean alcanzar, y la función del agente evaluador para estos casos.

Se considera pertinente justificar las decisiones que se toman al momento de realizar evaluaciones a base de las comparaciones entre los objetivos del programa y sus resultados.

Las fases principales de este método se detallan a continuación (Casarrubios, García y Mejías, 2012):

F

Figura 2-3 - Modelo basado en Objetivos de Tyler



Fuente: Casarrubios y Mejía (2012) Recuperado de:  
[http://uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Inv\\_evaluativa\\_ppt.pdf](http://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Inv_evaluativa_ppt.pdf)

La razón de usar el tipo de estudio evaluativo será para evaluar los métodos empleados por el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón y con ello se podrá determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015.

Puesto que la aplicación de este método permitirá al investigador describir y explicar además de orientar a la formulación de juicios de valor que construyan la base para la toma de decisiones o elaboración de propuestas de mejora (Barrio, González, Padín, Peral, Sánchez y Tarín, 2008).

Yin (1989) señala como recomendación para la efectividad de la investigación cumplir con el principio de triangulación de la misma manera a la utilización de las diferentes fuentes de datos, ya que así se asegura la importancia interna de la investigación de la cual se liberan un sin número de verificaciones las mismas que conllevan a aseverar si las fuentes de información guardan alguna relación entre sí lo que se conoce comúnmente como “Principio de Triangulación”

Una vez identificado la metodología del proyecto, se procede a realizar el marco referencial que contiene el marco teórico y el marco legal; su función principal es validar la información de acuerdo a los resultados que se obtenga del estudio de mercado.

En la parte de marco teórico, se consideran los conceptos de políticas públicas, evaluación de políticas, satisfacción del usuario y descripción detallada del modelo que se va a usar para la realización del proyecto. La parte teórica permite revelar las relaciones entre la definición del problema con las teorías planteadas por diversos autores.

Por último, el marco legal consiste en las normas reglamentarias dadas en la Constitución de la República del Ecuador, el CEPAL, el BID, entre otras.

### 3 MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 Marco teórico

En esta sección se revisan los conceptos y definiciones relacionados a las políticas públicas, evaluación de políticas públicas. Además, se analiza la gestión por resultados que se encuentra conformada por los indicadores de resultados y los indicadores de desempeño.

Después, se revisa los tópicos relacionados a la rendición de cuentas y la participación que tienen actualmente los ciudadanos al momento de establecer políticas públicas, el comportamiento y satisfacción del consumidor. Por último, se analiza la relación que existe entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas y satisfacción del usuario.

##### 3.1.1 Políticas Públicas

El estudio de las políticas tiene su raíz en la década de 1950, en Estados Unidos, cuando algunos científicos sociales comenzaron a interesarse cada vez más por la efectiva toma de decisiones para el ámbito público (Lasswell, 1992).

Los gobiernos son instrumentos para la realización de políticas públicas. Más que mirar al ordenamiento de las actividades del sector público, como transmitido por su organización, conviene observarlo como un instrumento para la ejecución de las políticas públicas; así como resaltar que el logro principal de una empresa privada no es su estructura organizacional, sino sus utilidades, lo importante en el gobierno son los resultados que obtenga, más que su estructura (CEPAL, 2004).

Diversos autores ofrecen distintos puntos de vista sobre lo que significan las políticas públicas:

Kraft y Furlong (2004) señalan que una política pública es “un curso de acción o inacción que el Estado toma en respuesta a problemas sociales”. Según estos autores las políticas públicas muestran el conflicto que existe entre los valores y cuáles de ellos reciben las mayores prioridades en una determinada toma de decisiones.

Dye (2002) menciona que una política pública es “cualquier cosa que el Estado elige hacer o no hacer”. Se puede deducir que el Estado está en su facultad de establecer o no dichas políticas siguiendo parámetros para su implementación y desarrollo siempre y cuando sean para el beneficio colectivo de la sociedad.

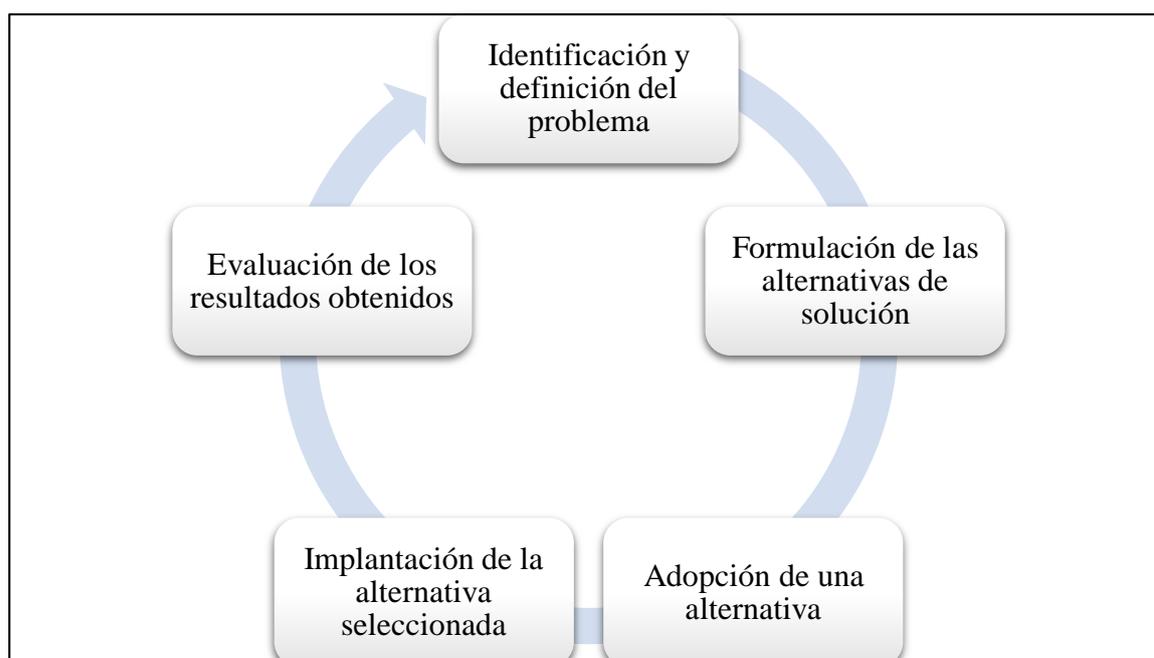
Las políticas públicas son acciones que son ejecutadas por el gobierno y buscan dar respuestas o soluciones a las diferentes demandas de la población con el único objetivo principal de hacer un uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales que estuviesen existiendo en el entorno (Chandler y Plano, 1988).

Jenkins (1978), en cambio, enfoca su atención en la decisión misma que hace nacer una política pública. Para él, una política pública hace referencia a un conjunto de decisiones que se encuentran relacionadas y que son tomadas por un actor o grupo de actores respecto de la selección de metas u objetivos y medios para alcanzarlas en una determinada situación y donde aquellas decisiones están dentro del ámbito de autoridad de esos actores.

### 3.1.1.1 Ciclo de las Políticas Públicas

El proceso o ciclo de construcción de las políticas públicas comprende las siguientes fases:

Figura 3-1 - Ciclo de las Políticas Públicas



Fuente: Godoy, L. (2009). Figura del ciclo de las políticas públicas. Recuperado de <http://empleopublico.castillalamancha.es/>

#### Primera fase: Identificación y definición del problema

La definición de problemas es la primera fase del ciclo de las políticas públicas; la mayoría de las veces no se ha tomado muy en cuenta este aspecto, es por esto que los analistas y directivos públicos centran su atención en la búsqueda y valoración de alternativas de solución, en lugar de concentrarse en el problema planteado (Godoy, 2009).

Esta concentración del interés, prácticamente en exclusiva, en la fase de formulación de las políticas es una de las características de los primeros años de desarrollo de este enfoque.

## **Segunda fase: Formulación de las alternativas de solución**

Una vez que un gobierno logra identificar el problema, lo trata de explicar a través de definiciones simples y suspende la opción de no proceder sobre él, empieza el proceso de elaboración de la política pública para intentar proporcionar soluciones.

La fase de formulación es una tarea exclusiva de los actores públicos, la responsabilidad sobre la decisión final y el diseño de la política permanece en función de las decisiones que llegue a tomar el gobierno. Para que una política sea pública es requisito indispensable que esté investida de legalidad, es decir, que sólo desde el ámbito público se puede formular una política pública (Godoy, 2009).

## **Tercera fase: Adopción de una alternativa**

Esta fase está exclusivamente a cargo de uno o varios tomadores de decisiones públicos: para que una política tenga el carácter de pública, ésta debe haber sido creada o manifestada por diferentes medios gubernamentales, debe haberse originado de una autoridad que pertenezca a la administración pública.

## **Cuarta fase: Implantación de la alternativa seleccionada**

Esta fase comienza una vez que se haya aprobado la decisión, y está compuesta por un sinnúmero de actividades y procedimientos que se van desarrollando hasta que empiecen a surgir los efectos inherentes con la intervención de la administración pública que se esté estudiando; en ella las correspondientes unidades administrativas agilitan la movilización de los recursos monetarios y humanos, con la finalidad de ejecutar la política que se ha adoptado. Se trata de la implementación y del desarrollo y ejecución de las políticas planteadas.

El establecimiento de la política sigue una serie de procesos programados de acciones o actos, de la que forman parte muchos actores que forman parte del comité gubernamental y muchas operaciones, encaminada a producir con unos recursos específicos los resultados que han sido esperados desde el comienzo (Godoy, 2009).

Es un procedimiento que se encuentra compuesto de gran complejidad porque: por una parte, intervienen varios actores gubernamentales, cada uno de los cuales tiene sus propias percepciones, gustos e intereses, y de acuerdo al nivel de compromiso que se encuentre relacionado con los objetivos del proceso pueden cambiar o variar repentinamente.

Por otra parte, hay un conjunto de “puntos decisores” (cada vez que se necesite una acción de acuerdo para que el programa se ejecute con toda la normalidad del caso y pueda seguir adelante) y de “puntos muertos” (cada vez que se necesite que manifiesten la aprobación del suceso de manera separada).

### **Quinta fase: Evaluación de los resultados obtenidos**

La utilidad que se da a los programas de evaluación de la administración pública es que logren la determinación del nivel de cumplimiento de la consecución de los objetivos que se plantearon para la política pública en estudio. La evaluación es la última fase dado que clausura el ciclo de las políticas, y en cualquiera de sus partes se puede presentar la respectiva retroalimentación.

Al parecer, evaluar programas en tanto que paquetes de recursos que se han definido con los que se pretende minimizar el estado de un problema más grande, resulta más factible que evaluar las políticas que se consideran generales cuyo propósito es comprender y aliviar una situación social que no nos agrada en absoluto (Godoy, 2009).

La unidad de operación pública, suele ser el denominado programa social; un programa es un conjunto de actos y labores destinadas que se encuentran orientadas al cumplimiento los objetivos propuestos y que en la mayoría de los casos se desperdician diferentes recursos que son de tipo: financieros, humanos, tecnológicos, etc.) (Godoy, 2009).

#### **3.1.1.2 Servicios Públicos**

Sarmiento (1996) manifiesta que los servicios públicos son actividades administrativas que suelen ser desarrolladas por entidades estatales o por su delegación, que tiene como finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto primordial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades de todos los individuos que componen la sociedad.

A base de lo expuesto por el autor, este caso de estudio se limita ya que se encuentra estrechamente relacionado con los servicios públicos y no con los bienes públicos; dado que son programas que buscan satisfacer las necesidades de todos los individuos en general.

### **3.1.2 Evaluación de Políticas Públicas**

La evaluación se realiza con el propósito de cumplir con dos objetivos principales: para aprender de los acontecimientos suscitados como la experiencia, básicamente se centra en la extracción de lecciones que puedan aplicarse con la finalidad de optimizar el diseño y la creación e implementación de políticas públicas y para el proceso que se encuentra conformado por la rendición de cuentas a los ciudadanos o Aquellas personas que han realizado aportaciones de recursos, y en algunos casos excepcionales a los mismos miembros que forman parte del Gobierno e Instituciones Públicas que se encuentran ubicadas en zonas estratégicas (Feinstein, 2007).

Se puede notar que desde finales de los años noventa se ha ido armando el prototipo y diseño de políticas públicas a base de las diferentes pruebas y evidencias que existan, lo cual se ha visto e interpretado como un impulso renovado a la evaluación como una de la principal fuente de evidencia.

Sin embargo, se debe dejar en claro que ni todas las pruebas surgen o nacen de evaluaciones (hay investigaciones que no se consideran evaluaciones y que han sido utilizadas como fuente de generación de pruebas o evidencias), ni toda evaluación genera pruebas o evidencias (a veces las evaluaciones son un detalle o una definición de la implementación y carecen de pruebas sólidas).

Por otro lado, se debe tener en consideración que la evidencia no es el único factor sobre la cual se bosquejan o elaboran políticas públicas.

El proceso que conlleva a la formulación de políticas públicas es sumamente complejo y si bien las evidencias sobre resultados son una porción importante, especialmente en algunas situaciones, existen factores que forman parte de lo político que también tienen una fuerte autoridad en el procedimiento de diseño (Franco y Lanzaro, 2006).

Además, se debe tener en cuenta que si las políticas públicas se formularan e implementaran siempre de acuerdo a las necesidades que tienen los responsables y si no hubieran surgido efectos no buscados, la evaluación no sería útil, excepto para confirmar que se han cumplido los objetivos.

Por lo tanto, es indispensable verificar qué es lo que ocurrió realmente y el grado en que se han cumplido los diversos objetivos que se plantearon desde la creación de la política pública, lo cual permitirá mejorar la eficacia y eficiencia de las futuras intervenciones, posibilitando un mejor uso de los recursos para alcanzar un mayor nivel de resultados positivos y evitar o disminuir los efectos indeseados negativos.

Para realizar la evaluación, se debe tomar en cuenta los factores contextuales y realizar un análisis y síntesis que permita identificar las posibles causas que han estado interviniendo para alcanzar o no los resultados esperados.

De este modo será posible extraer lecciones de la experiencia que puedan, en principio, aplicarse en contextos similares; el desafío, entonces, es cómo diseñar, implementar y utilizar evaluaciones de tal manera que permitan aprender de la experiencia (ICE, 2007).

### **3.1.2.1 Objetivos de la evaluación**

Stufflebeam y Shinkfield (1987) señalan tres funciones según el uso que se quiera hacer de la evaluación: mejora, rendimiento de cuentas o responsabilidad y ejemplificación o iluminación para acciones futuras.

La primera función, la de mejora del programa o política evaluada, significa que la evaluación debe ser utilizada como un instrumento metodológico que permite la retroalimentación y el aprendizaje en función de la propia práctica (Stufflebeam y Shinkfield, 1987).

Con respecto a esta función se puede notar que refuerza la atención al contexto concreto y determinado de lo que se está evaluando, a las necesidades y naturaleza de los individuos destinatarios de dicho servicio y de todos los agentes críticos en el mismo.

La segunda función es el rendimiento de cuentas o responsabilidad; la evaluación desde este punto de vista debe servir como instrumento que permita, en los diferentes niveles de responsabilidad, rendir cuentas sobre la gestión y los resultados de un programa; esto adquiere un mayor sentido cuando se refiere a programas y políticas públicas, ya que el rendimiento de cuentas debe formar parte indiscutible del sistema democrático (Stufflebeam y Shinkfield, 1987).

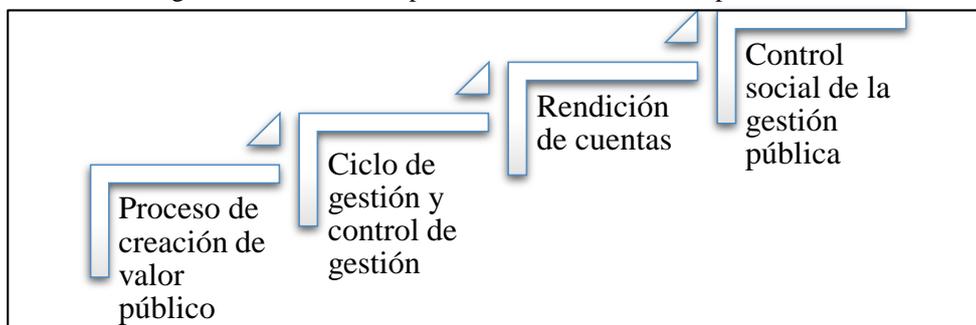
Por último, la evaluación puede cumplir una tercera función que comprende iluminar acciones futuras. Aunque el sentido último de la evaluación tiene que ver, esencialmente, con el programa concreto evaluado en un contexto, las evaluaciones arrojan una información sistemática que contribuye al "acervo científico" no sólo de ese servicio o política concreta sino también del abordaje general de determinados problemas públicos (Stufflebeam y Shinkfield, 1987).

Como afirma Weiss (1998), "el estudio de las políticas y programas en acción es una oportunidad que permite estudiar los estímulos que conducen al cambio y las condiciones ambientales bajo las cuales es más probable que ocurran cambios"

### 3.1.3 GPR (Gestión por Resultados)

La gestión por resultados puede definirse como el modelo que propone la administración de los recursos públicos siempre enfocada para que se cumplan las acciones estratégicas que se encuentran detalladas en el denominado “plan de gobierno”, en un marco de tiempo específico.

Figura 3-2 - La Gestión por Resultados en el ámbito público



Fuente: BID y CLAD (2007) Recuperado de: <http://docplayer.es/10773826-Modelo-abierto-de-gestion-para-resultados-en-el-sector-publico.html>

En el manual desarrollado por las organizaciones BID y CLAD (2007), se considera que es importante destacar que la Gestión por Resultados es una buena base que ha permitido que se mejoren los mecanismos de rendición de cuentas para solventar una mayor transparencia en lo que se refiere a las acciones que realizan las Instituciones Públicas en general.

Además, su función principal es proporcionar a los directivos públicos un medio de monitoreo y regulación para garantizar la ejecución de sus responsabilidades. De esa manera se podrá gestionar y evaluar las acciones de la empresas públicas que son parte del Estado con relación a las políticas públicas que han sido definidas para atender las diferentes y diversas demandas que surgen por parte de la sociedad (Makón, 2000).

Este modelo persigue tres objetivos fundamentales:

- Aseverar la constante optimización del uso de los recursos públicos en la producción y distribución de bienes públicos como respuesta a las exigencias de más servicios, menos impuestos, más eficacia, más eficiencia, más equidad y más calidad (Makón, 2000).
- Aseverar que el proceso de producción de bienes y servicios públicos, incluidas las fases de asignación y distribución, así como las medidas para mejorar la productividad, sean transparentes, equitativas y controlables (Makón, 2000).
- Promover y desarrollar mecanismos internos para mejorar el desempeño de los dirigentes y trabajadores públicos, y con ello promover la efectividad de los organismos públicos, en miras a posibilitar los dos objetivos anteriores (Makón, 2000).

La Gestión por Resultados viene acompañada por un sistema informático, el cual es el encargado de sistematizar y gestionar los planes, programas, proyectos y procesos, y, monitorea sus resultados; permitiendo de esta forma que se puedan generar reportes necesarios para la efectiva toma de decisiones, sirviendo como fuente de información sobre el desempeño actual de la institución (BID y CLAD, 2007).

En la Figura 3.3 se puede apreciar la página inicial del sistema informático GPR, en la cual se debe completar los campos que se encuentran ahí para que se puedan evaluar las gestiones realizadas por los diferentes empleados de las Instituciones Públicas del Ecuador.

El programa GPR es una buena iniciativa por parte del gobierno ecuatoriano debido a que se podrá monitorear cada una de las diferentes labores que realizan los empleados del sector público para que por medio de los reportes efectuados por parte del sistema informático se pueda realizar una toma de decisiones eficiente (optimizando recursos) y eficaz (logrando el cumplimiento de metas propuestas por la Institución Pública).

Figura 3-3 - Sistema informático GPR



Fuente: Administración Pública del Ecuador (2016) Recuperado de [http://gpr.administracionpublica.gob.ec/gpr\\_ecuador/n1](http://gpr.administracionpublica.gob.ec/gpr_ecuador/n1)

### 3.1.3.1 Indicadores

Una de las definiciones más utilizadas por diferentes Organismos internacionales y autores es la que defiende Horn (1993):

Los indicadores sociales son estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar ciertos programas específicos y determinar el impacto que generan para la sociedad.

Un indicador es un instrumento que nos proporciona cierta evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o si ciertos objetivos propuestos se han logrado cumplir o desarrollar a cabalidad; Si no han sido logrados permite evaluar el progreso de los mismos a través del uso de estadísticas.

#### **3.1.3.1.1 Indicadores de resultados**

Los indicadores de evaluación y resultado de los proyectos, permiten verificar que se hayan cumplido los objetivos propuestos del proyecto y su contribución al desarrollo de la comunidad en general (Departamento Nacional de Planeación, 1996).

Para comprender de mejor forma su definición, se deberán tener en cuenta las principales variables que determinan la operación, la producción y sus respectivas consecuencias.

Estos indicadores expresan, de diferentes maneras, el grado en el cual se van obteniendo los beneficios previstos con el proyecto. Su importancia radica en que suministran información para la obtención de parámetros de operación que son necesarios e indispensables para la preparación de nuevos programas y proyectos (Departamento Nacional de Planeación, 1996).

#### **3.1.3.1.2 Indicadores de Desempeño**

Hernández (2002) menciona que el desempeño implica la consideración de un proceso organizacional, dinámico en un momento determinado del tiempo y refleja cambios que se puedan presentar en el entorno organizativo, de las estructuras de poder y los objetivos.

Es una herramienta que entrega información cuantitativa relacionado al logro o resultado en la provisión de los productos (bienes y/o servicios) de la institución, pudiendo de esta manera cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro.

Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño (Dirección de Presupuestos de Chile, 2011).

#### **3.1.4 Rendición de cuentas**

Según Mac Lean (1996) la rendición de cuentas es “el requerimiento para que los representantes den cuenta y respondan frente a los representados sobre el uso de sus poderes y responsabilidades, actúen como respuesta a las críticas o requerimientos que les son señalados, y acepten responsabilidad en caso de errores, incompetencia o engaño”.

La rendición de cuentas es un procedimiento que se lo considera sistemático, lo que figura que tiene que cumplir una serie de procesos de forma organizada y coherente con una duración definida o determinada.

Además, se la considera como un proceso deliberado ya que las instituciones públicas deben realizarla de forma intencionada debido a que tiene el propósito de someter a evaluación de la ciudadanía la gestión realizada por cada una de las empresas Públicas que se encuentran en el Ecuador (Vicepresidencia del Ecuador, 2016).

Se debe agregar que es un proceso interactivo, porque permite entablar relaciones mediante herramientas de diálogo, a la ciudadanía y la institución pública. Esta relación se efectúa de ambas partes, puesto que implica un derecho y a la vez un deber; para las instituciones es una obligación realizar la rendición de cuentas para mostrar transparencia en todos los procesos que realizan, mientras que para todos los ciudadanos es un derecho acceder a toda clase de información que ha sido generada en los diferentes portales webs para que se tenga conocimiento sobre las actividades que están realizando las empresas Públicas (Vicepresidencia del Ecuador, 2016).

Con la finalidad de asegurar la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social –CPCCS, ha incorporado en la Guía Especializada de Rendición de Cuentas el establecimiento de distintos plazos a cada función y sector del Estado (Vicepresidencia del Ecuador, 2016).

La Dirección Nacional de Fomento y Control de la Transparencia de la Secretaría Técnica de Transparencia de Gestión de la SNAP, es la encargada de realizar monitoreos en cada una de las fases que se tienen que cumplir para la rendición de cuentas, con la finalidad de asegurarse que el cumplimiento de lo establecido en la Guía Especializada de Rendición de Cuentas para las Instituciones y Entidades que desarrollan funciones ejecutivas, y del Instructivo de Aplicación Complementaria a la Guía Especializada para garantizar la oportuna participación ciudadana (Vicepresidencia del Ecuador, 2016).

En la Figura 3.4 se observan los mecanismos que utiliza el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para realizar la rendición de cuentas del respectivo período.

Figura 3-4 - Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP		
m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño		
Link para descargar el Informe de Rendición de Cuentas	Link para descargar el Informe de cumplimiento del Derecho de Acceso a la Información Pública (Art. 12 LOTAIP)	Detalle de otros mecanismos de rendición de cuentas que la institución haya realizado (link de descarga)
<a href="#">Presentación de Rendición de Cuentas 2015</a>	<a href="#">Certificado de cumplimiento del Art. 12 de la LOTAIP</a>	<a href="#">Informativos de la Institución</a>
<a href="#">Rendición de Cuentas 2015</a>		
<b>Informe de distribución del gasto en publicidad contratado en cada medio de comunicación</b>		"No Aplica" La institución no tiene designado gasto en publicidad, por cuanto no ha realizado contratación alguna
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		31/05/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL m):		DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL m):		SHIRLEY SALAZAR GORDILLO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		<a href="mailto:shirley.gordillo@ecu@11.gob.ec">shirley.gordillo@ecu@11.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 3 800-700 ext.9760

Fuente: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, sitio web (2016)

### 3.1.5 Participación ciudadana

Según Merino (1996) la participación ciudadana significa intervenir en los centros de gobiernos de una sociedad, participar en sus decisiones en la vida cotidiana, de la administración de sus recursos, del modo como se reparten o distribuyen sus costos y sus beneficios.

Así los ciudadanos poco a poco se interesarán por formar parte de las decisiones que tomen sus gobernantes, el propósito es insertar a la mayor cantidad de habitantes de la población que influya sobre las políticas y decisiones públicas, para el cumplimiento de esto, es necesario institucionalizar mecanismos, procesos y organismos a través de una normatividad legal.

A base de lo expresado por el autor, la CPCCS (2016) define que la participación ciudadana es en primer punto, un derecho que tiene todos los ciudadanos y todas las ciudadanas en forma individual y colectiva, de participar (ser parte de, incidir) de manera principal y trascendental en la oportuna toma de decisiones, planificación y gestión de los diversos asuntos públicos, y en la regularización popular de las instituciones públicas que son parte del Estado, la sociedad en general, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del conocido poder ciudadano.

La incorporación de la ciudadanía en la gestión pública se dirige más allá de la formulación de planes, abarca el ciclo de las políticas públicas con elementos participativos de control presupuestario, seguimiento participativo en la ejecución de políticas, y evaluación participativa de resultados; y está en conexión con las demás instituciones de la Función de Transparencia y Control Social (CPCCS, 2016).

### **3.1.6 Comportamiento y satisfacción del consumidor**

Según Blackwell (2001), el comportamiento del consumidor es el estudio de personas, grupos u organizaciones y los procedimientos que se efectúan para elegir, conseguir, usar y disponer de productos, servicios, experiencias o ideas para satisfacer las diversas necesidades que posee el ser humano y los impactos que estos procesos tienen en el consumidor y la sociedad. A base de esto, se puede notar que el comportamiento del consumidor varía de uno a otro ya que todos tienen diferentes gustos y preferencias al momento de seleccionar un objeto o un artefacto.

Con respecto al concepto de satisfacción, Verdugo (1989) señala que es el hecho de dar solución a cualquier duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la incertidumbre que se habían formulado.

En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o forma en la cual un individuo logra calmar y responder a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos plácidos o simplemente contentos.

Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy escasa y limitada porque al parecer, carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté satisfecho o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de una serie de procesos que se formaron dentro de su memoria.

### **3.1.7 Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario**

A base de lo explicado en los tópicos anteriores, se está dando un papel importante al rol del ciudadano en el proceso de implementación de políticas públicas debido a que de esta forma se podrá conocer si el ciudadano se encuentra satisfecho o no con el servicio brindado.

El ciudadano actuará como ente fiscalizador porque es el único que permitirá identificar otras variables, a base de esto se considera que es de gran importancia determinar la satisfacción de los usuarios ya que podrá emitir su opinión acerca de la calidad del servicio brindado, lo cual es de mucho interés para las instituciones del sector público porque de este modo podrán tomar medidas correctivas si es que fuera el caso.

### **3.2 Marco Legal**

Esta sección tiene como finalidad sustentar los temas relacionados con las políticas públicas, evaluación de programas públicos, gestión por resultados, participación ciudadana y rendición de cuentas en bases legales que servirán de soporte para el tema de estudio, las cuales a su vez contendrán los derechos y acuerdos que deben ser respetados por cada uno de los agentes involucrados.

Por consiguiente, entre las bases legales a emplearse en el presente estudio se tiene: la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública entre otras que serán de utilidad para sustentar todos los temas abordados.

#### **3.2.1 Políticas Públicas**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) define a las políticas públicas como garantías constitucionales de los derechos, y por tanto es necesario establecer los roles que ejercen los distintos actores públicos, sociales y ciudadano en el ámbito del proceso de formulación, ejecución, evaluación y control. (Art. 85, p.62)

Por su parte El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2010) señala que: La definición de la política pública nacional le corresponde a la función ejecutiva, dentro del ámbito de sus competencias. Los ministerios, secretarías y consejos sectoriales de política, formularán y ejecutarán políticas y planes sectoriales con enfoque territorial, sujetos estrictamente a los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo (...), para su aplicación se aplicarán los mecanismos participativos establecidos en la Constitución de la República, las leyes, en los instrumentos normativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y en el reglamento de este código. (Art. 15, p. 6)

Se establecen las siguientes disposiciones para regular la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos, las cuales se detallan a continuación (Constitución de la república del Ecuador 2008; Art. 85, p. 62):

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

El principio número 8 de aplicación de los derechos establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala: El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. (Art 11, p. 22)

#### **3.2.1.1 Articulación y complementariedad de las Políticas Públicas**

En los procesos de formulación y ejecución de las políticas públicas, se establecerán mecanismos de coordinación que garanticen la coherencia y complementariedad entre las intervenciones de los distintos niveles de gobierno. (COPFP 2010; Art. 16, p. 6)

#### **3.2.1.2 Instructivos metodológicos**

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo elaborará los instructivos metodológicos para la formulación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas nacionales y sectoriales. (COPFP 2010; Art. 17, p. 6)

#### **3.2.2 GPR (Gestión por Resultados)**

La Norma De Implementación Y Operación De Gobiernos Por Resultados (2011) define al Gobierno Por Resultados-GPR como: “El conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que permitirá orientar las acciones del gobierno y sus instituciones al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión. (Art. 4, p.4)

La presente norma en su resolución presenta las siguientes consideraciones:

Que, la **Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227** determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, la **Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública** establece que la gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Buen Gobierno Democrático, esto es, cuando se constituya en una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano y una gestión pública para resultados; Que, el tercer inciso del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público dispone que le corresponde a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodología de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia de la administración pública central, institucional y dependiente;

Que el **artículo 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público** establece que la Secretaría Nacional de la Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, metodología de gestión institucional y las herramientas que aseguren una gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública central e institucional, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales (Norma-GPR 2011)

### **3.2.2.1 Portal GPR**

Se cuenta con un portal GPR el cual sirve como instrumento informático que permite sistematizar y gestionar los planes estratégicos y operativos, así como programas, proyectos, procesos y monitorear sus resultados. Además, este portal genera los reportes necesarios para la toma de decisiones y sirve como fuente de información sobre el desempeño actual de la institución. (Norma-GPR 2011; Art. 5, p.4)

### **3.2.2.2 Modelo GPR**

La implementación del GPR involucra el establecimiento de una jerarquía de planes, donde su nivel superior es el Plan Nacional del Buen Vivir, seguido de las agendas sectoriales, los planes estratégicos institucionales, y finalmente los planes operativos de las unidades operativas que ejecutan los proyectos y procesos. (Norma-GPR 2011; Art. 6, p.4)

### **3.2.2.3 Elementos de los planes Estratégicos y Operativos**

Algunos de los elementos que conforman Los planes estratégicos u operativos a los cuales están sometidas las instituciones bajo supervisión del Gobierno Ecuatoriano se detallan a continuación:

- Indicador definido como un instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada
- Proyecto: “Esfuerzo temporal emprendido para crear un producto o servicio único. Los proyectos pueden ser de inversión o de gasto corriente”
- Programas: “Conjunto de proyectos seleccionados, planificados y administrados de manera coordinada para lograr objetivos comunes y estratégicos”. Los programas cumplirán con las características establecidas en el Art. 297 de la Constitución de la República del Ecuador.
- De acuerdo al GPR el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 corresponde a los Programas Nacionales/Sectoriales, los cuales debido a su alcance, tamaño y complejidad necesitan de una entidad o unidad para su gestión. En GPR un programa nacional tiene sus propios objetivos, estrategias, indicadores, riesgos y un conjunto de proyectos los cuales se ejecutan en más de una institución. ((Norma-GPR 2011; Art. 6, p.5)

### 3.2.3 Participación ciudadana

El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. (Constitución de la república del Ecuador 2008; Art. 204, p. 108)

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social descrito en la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece:

Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción; establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social. (Art. 208, p. 110)

A su vez hace referencia a la participación en democracia señalando que:

Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria. (Constitución de la república del Ecuador 2008; Art. 95, p. 67)

Por su parte El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2010) señala como uno de sus lineamientos a través de la planificación del desarrollo y las finanzas públicas el: “Fomentar la participación ciudadana y el control social en la formulación de la política pública, que reconozca la diversidad de identidades; así como los derechos de comunidades, pueblos y nacionalidades” (Art. 2, p. 3)

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2010) señala que: “Todas las entidades que forman parte de los sistemas de planificación y finanzas públicas, tienen el deber de coordinar los mecanismos que garanticen la participación en el funcionamiento de los sistemas”. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas 2010; Art.5, p. 5)

### **3.2.3.1 Derecho de los ciudadanos**

El capítulo sexto de los “Derechos a la Libertad” de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que: “Los ciudadanos tendrán el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. (Art 66, num.25, p. 50).

### **3.2.4 Rendición de cuentas, Transparencia y Acceso a la información**

El marco de la Constitución del Ecuador 2008 estipula que:

Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. Las Instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público. (Art. 297 p. 144)

Uno de los deberes de los titulares de las entidades de la Función de Transparencia y Control Social se basa en Formular políticas públicas de transparencia, control, rendición de cuentas, promoción de la participación ciudadana y prevención y lucha contra la corrupción, según la Constitución del Ecuador 2008 (Art 206, p. 109)

La Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública (2004) hace referencia al artículo 81 de la Constitución Política de la República, el cual garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley. Además, señala que: “El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado”. (LOTAIP 2004; Art. 1, p.1)

La transparencia y acceso a la información de acuerdo al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2010) estipula que:

La información que generen los sistemas de planificación y de finanzas públicas es de libre acceso, de conformidad con lo que establecen la Constitución de la República y este código. Las autoridades competentes de estos sistemas, en forma permanente y oportuna, rendirán cuentas y facilitarán los medios necesarios para el control social. (Art.5, p.4)

Además, cabe resaltar que la información para la construcción de las políticas públicas será de libre acceso, tanto para las personas naturales como para las jurídicas públicas y privadas, salvo en los casos que señale la Ley. Para el efecto, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo tendrá a su cargo el Sistema Nacional de Información. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas 2010; Art. 31, p. 9)

De la misma manera, La Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en el art 7 resalta a la difusión de la información pública como medio de transparencia:

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público (...), difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que, para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria (...) (LOTAIP, 2004; Art 7, p.4).

Se garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República y entre sus objetivos se encuentra:

- Cumplir lo dispuesto en la Constitución Política de la República referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público(..)
- Permitir la fiscalización de la administración pública y de los recursos públicos, efectivizándose un verdadero control social
- Garantizar la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado
- La democratización de la sociedad ecuatoriana y la plena vigencia del estado de derecho, a través de un genuino y legítimo acceso a la información pública
- Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización. (LOTAIP, 2004;Art. 2, p.2)

El servicio integrado ECU 911 estará sujeto al cumplimiento de La Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública (2004), por encontrarse detallado en el artículo 1 de la presente ley donde se establece que:

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley. (Art. 1, p.1)

Dentro del desarrollo al derecho de acceso a la información pública se observan los principios por los cuales todas las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que tenga participación del Estado deberán sujetarse a la presente Ley:

- La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;
- El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;
- El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones (...)
- Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público. (LOTAIP 2004; Art. 4, p.3)

Por otra parte, la Ley Orgánica de Servicios públicos (2010) establece como deber de los servidores públicos: Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad. (Art. 22, p.14)

## **4 OBJETO DE ESTUDIO**

En esta sección, se describen los inicios y antecedentes del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desde una perspectiva general; se detallan su historia, los objetivos de calidad y estratégicos con los cuales cuenta actualmente.

Además, se habla sobre los organismos que administran este tipo de servicio público, beneficiarios y alcance del proyecto integrador y las estadísticas parciales que se registran hasta el 2016.

### **4.1 Antecedentes**

La República del Ecuador cuenta con una Constitución política de derechos y garantías que considera a las Fuerzas Armadas y a la Policía Nacional como instituciones que han logrado que su rol trascienda en muchos y diferentes ámbitos para participar de forma coordinada en tareas que se encuentren relacionadas con el enfoque de seguridad ciudadana, mejoramiento de la calidad de vida y en el desarrollo sostenible e integral del país que deben encontrarse acordes a las realidades regionales y a las necesidades nacionales que se encuentren contempladas en el siglo XXI (Nuestra Seguridad, 2012).

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 constituye uno de los más grandes logros de seguridad en la República del Ecuador. La implementación tecnológica de este sistema contiene diversas políticas integrales de seguridad. Por primera vez, la ciudadanía en general es asistida en casos de emergencias (robo, incendio, secuestro, entre otros) a través de una línea única y gratuita, 911, con eficiencia y rapidez oportuna (Nuestra Seguridad, 2012).

Más de 6 millones de habitantes en la primera etapa accedieron a todos los organismos e instituciones de respuestas, a través de un sistema tecnológico que reúne e integra la recepción de todas las llamadas que realizan los ciudadanos y el despacho de emergencias, algo que nunca se suscitó en nuestro país hasta hace muy poco tiempo (Nuestra Seguridad, 2012).

Este sistema de seguridad ciudadana para la atención de emergencias es el más moderno con el que cuenta actualmente la región. Constituye principalmente una causa de orgullo y satisfacción para la Patria y es además una evidencia característica del cambio de época que está surgiendo en el país. (Nuestra Seguridad, 2012).

## 4.2 Historia

El Centro Nacional ECU 911 Samborondón entró en funcionamiento desde el 13 de enero del 2012, pero recién el 6 de febrero del mismo año fue inaugurado por el presidente Rafael Correa. La central, cuya inversión asciende a los diez millones de dólares, coordina las llamadas de auxilio de los cantones de las provincias del Guayas. El objetivo es reunir en un solo sitio a todas las entidades que se encuentran involucradas con la seguridad integral de la ciudadanía (EL UNIVERSO, 2012).

En la Figura 4.1 se pueden apreciar las diferentes entidades de control y seguridad que trabajan directamente con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Entre los principales tenemos: Policía Nacional, Comisión de Tránsito del Ecuador, Cuerpo de Bomberos, Fuerzas Armadas, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Ministerio de Salud, entre otros.

Figura 4-1 - Entidades de emergencia vinculadas al ECU 911



Fuente: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, sitio web (2016)

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ofrece distintos tipos de beneficios a la ciudadanía en general; pero este proyecto se enfoca en la evaluación del programa “Línea Única de Emergencias” para descubrir las falencias en el caso que se presenten y de este modo proponer alternativas de mejora.

#### **4.2.1 Servicio Línea Única de Emergencias**

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 informó que, desde el 17 de marzo del 2016, el 911 será la única línea para reportar emergencias en Ecuador, dejando atrás a otros números como el 101 de Policía Nacional o el 102 de Bomberos.

Además, por medio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel), las empresas de telefonía fija y celular, cada vez que una persona marque cualquier número que anteriormente operaban en la atención de emergencias, emitirán un mensaje informativo para dar a conocer que la línea única de emergencias es el 911 (EL UNIVERSO, 2016).

La línea única para emergencias, 9-1-1, es un servicio gratuito de respuesta inmediata e integral, que contribuye a mejorar la seguridad de manera integral en el Ecuador, pero siempre se le debe recordar a la ciudadanía que el número 911 es para llamadas de emergencia y atiende las 24 horas, los 365 días del año y su mala utilización conlleva sanciones (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

A continuación, las sanciones para los ciudadanos que utilicen mal el servicio:

##### **4.2.1.1 Llamada falsa**

Todo evento falso que sea notificado a la institución a través del servicio línea única de emergencias 9-1-1 así como cualquier reporte en donde se tengan utilizar recursos innecesarios por parte de la institución para la atención de estos casos son considerados como infracciones por parte del ciudadano los cuales serán sancionados.

Lo que se consigue con este tipo de llamadas es desperdiciar recursos económicos así como también pérdida de tiempo por parte del personal y desgaste de los equipos utilizados, logrando con ello aumentar el costo de oportunidad para atender los demás casos de emergencia reales, y limitando el uso de estos recursos para aquellos casos que realmente lo necesitan (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

##### **4.2.1.2 Llamada de uso indebido de los servicios de emergencia**

Aquellas que son causadas por las siguientes situaciones:

- El descuido en el uso del terminal telefónico (móvil/fijo) que se relacionan a marcaciones accidentales o involuntarias.
- Llamadas sin interlocutor o silenciosas.
- Llamadas que realizan insultos, burlas, acoso sexual, agresiones, insinuaciones que atentan contra la integridad del Servicio y del Servidor, entre otros.

El producto de todas estas situaciones son el congestionamiento del canal de acceso a los usuarios del servicio Línea Única de Emergencia afectando íntegramente al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, generando de esta manera evitar que se atienda una verdadera emergencia al encontrarse la línea ocupada. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

Las sanciones en las que puede incurrir un ciudadano por haber cometido cualquiera de las infracciones explicadas anteriormente son las siguientes:

- **Suspensión de corto plazo**

Consiste en la suspensión del servicio por un tiempo de 30 días. Tiempo por el cual el usuario no podrá hacer uso del servicio entendiéndose como tal el no poder efectuar llamadas, no poder enviar mensajes ni acceder a los números de emergencia de la institución.

- **Suspensión de largo plazo**

Este proceso consiste en el bloqueo del servicio por un lapso de 180 días, tal es el caso para los servicios móvil avanzado, y con ello el bloqueo temporal del teléfono celular, cuyo IMEI se incluirá en la base de datos de terminales suspendidos por realización de llamadas que afectan a servicios de emergencia, de las operadoras del SMA, por el mismo periodo de suspensión del servicio.

- **Suspensión definitiva**

Cuando se tratare de afectaciones graves o de reincidencias en el mal uso del servicio los colaboradores de la institución darán como finalizada la prestación del servicio exclusivamente para ese tipo de usuarios, sin tener potestad el usuario de ejercer cargos penales en contra de la institución o los teleoperadores, así como tampoco podrá reasignarse al mismo abonado/cliente-usuario la línea a la que se procedió a suspender definitivamente el servicio (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

### **4.3 Objetivos de la política pública**

#### **4.3.1 Objetivos de calidad**

- Coordinar y atender emergencias de forma efectiva con un cumplimiento de tiempo de registro de la alerta (TRA) de 2'49''.
- Coordinar y atender emergencias de forma oportuna con un cumplimiento de tiempo de atención de la alerta (TE) de 12''.
- Disponibilidad de la plataforma (98%).
- Cumplir el plan de capacitación en atención de emergencias en un 85%.

- Cumplir con el número de personal certificado en atención de emergencias en un 85%.
- Lograr una satisfacción de los usuarios en un 85%.
- Porcentaje de cobertura de territorio ecuatoriano en un 85%.

#### 4.3.2 Objetivos estratégicos

- Incrementar la eficiencia y efectividad operacional del servicio.
- Incrementar el nivel de colaboración y relacionamiento interinstitucional.
- Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos sustentados en sistemas de gestión orientados a la calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y seguridad.
- Incrementar el nivel del uso responsable del servicio por parte de la ciudadanía.

#### 4.4 Órgano de la Gestión

La administración del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 está formada por tres autoridades, que de acuerdo a su orden jerárquico se clasifican en:

- Director General
- Sub-Director General
- Coordinadores Zonales Ecu 911

**Director General:** El Ing. Christian Santiago Rivera Zapata es el actual Director General del SIS ECU 911, quién tiene como funciones principales la coordinación, identificación y establecimiento de parámetros conductuales para la evolución y perfeccionamiento de la funcionalidad de la institución. Graduado del Colegio Militar Eloy Alfaro de Quito, estudió en la Escuela Superior Politécnica del Ejército (hoy Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE) graduándose de Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones, es Máster en Redes de Telecomunicación para Países en Desarrollo de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid – España. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

Su vinculación con el SIS ECU 911 se genera a partir de funciones como Director de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones, formando parte de dicho proyecto agregándole a ello su aporte en la incorporación tecnológica, manejo regulatorio y relación con las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones en las cuáles se apoya la interrelación del ECU 911 con la ciudadanía.

Se incorpora al equipo de trabajo del SIS ECU 911 en el año 2013 donde contrae las funciones de Asesor de Doctrina, es nombrado Subdirector General del Servicio en marzo del 2014 y para septiembre del mismo año asume el cargo de Director General del SIS ECU 911. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

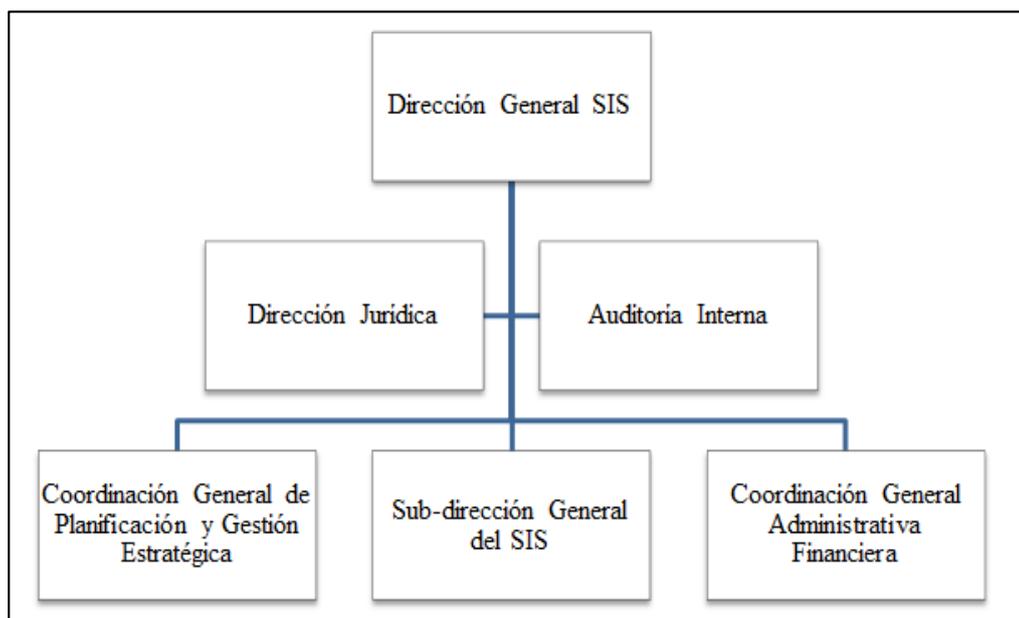
- **Sub-Director General** - Ing. César Andrés Sandoval Vargas
- **Coordinador Zonal ECU 911 Ambato** - Dr. Washington Cando
- **Coordinador Zonal ECU 911 Austro** - Ing. Juan Carlos Jiménez
- **Coordinador Zonal ECU 911 Machala** - Abogado Jaime Pozo
- **Coordinador Zonal ECU 911 Portoviejo** - Ing. Silvio Larrea Viteri
- **Coordinador Zonal ECU 911 Samborondón** - Myr. Juan Marco Figallo Morales
- **Coordinador Zonal ECU911 Ibarra** - Tcm. Carlos Wider Cadena

#### 4.5 Órganos Reguladores Directos

Dentro de los ámbitos de competencia de los Órganos Reguladores del SIS ECU 911 tienen como funciones principales el supervisar, controlar, monitorear y verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de todas las Zonas Locales que conforman la Institución incluyendo la del Centro Nacional ECU 911 Samborondón.

La Figura 4.2 muestra el organigrama de los órganos reguladores directos con los que cuenta el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la actualidad. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

Figura 4-2 - Órganos Reguladores del SIS ECU 911



Fuente: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, sitio web (2016)

## 4.6 Beneficiarios

La ciudadanía en general, sin distinción de género, estado civil, etnia, cultura entre otros aspectos sociales o culturales es la principal beneficiaria del SIS ECU 911, resaltando la importancia que tiene el SIS de responder satisfactoriamente a las expectativas de los grupos de interés (ciudadanía) sobre el funcionamiento de la institución. Es por ello que todos los servicios brindados por el SIS tienen como objetivo principal velar por la seguridad de los ciudadanos y responder de manera inmediata a su llamamiento a través de las diferentes modalidades de funcionamiento.

En la Figura 4.3 se puede observar el desglose de los beneficiarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional mediante una segmentación geográfica.

Figura 4-3 - Beneficiarios a Nivel Nacional del SIS ECU 911

Beneficiarios						
<b>Samborondón</b>	47.343	<b>Santo Domingo</b>	36.888	<b>Riobamba</b>	13.010	
<b>Austro</b>	63.793	<b>Esmeraldas</b>	16.007	<b>Macas</b>	11.175	<b>TOTAL</b>
<b>Machala</b>	23.691	<b>Portoviejo</b>	23.691	<b>Loja</b>	25.115	529.785
<b>Quito</b>	78.701	<b>Babahoyo</b>	78.701	<b>Tulcán</b>	6.354	
<b>Ambato</b>	49.830	<b>Ibarra</b>	49.830	<b>Nueva Loja</b>	5.656	

Fuente: Revista Rendición de Cuenta del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Recuperado de [http://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PPT-RENDICION\\_pdf.pdf](http://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PPT-RENDICION_pdf.pdf)

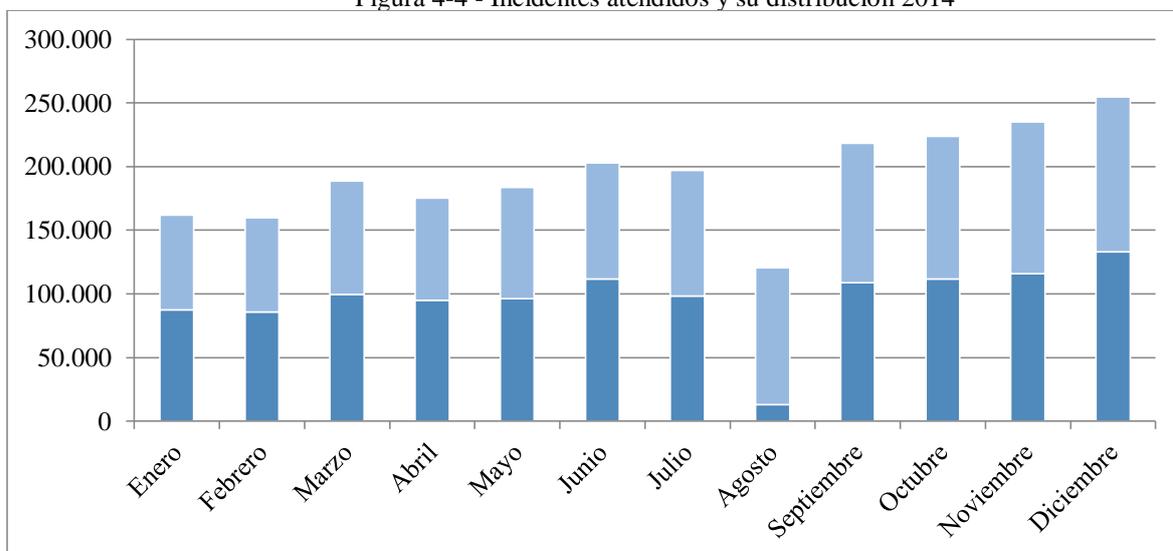
### 4.6.1 Alcance

Entre los alcances que tiene este servicio destacan:

- Uso adecuado de la línea única y gratuita 9-1-1 para emergencias. Además de la integración de los servicios provenientes de las respuestas de bomberos, policías, gestión de riesgos e instancias de salud, otras instituciones y experiencias ciudadanas locales se articulan a la atención y despacho coordinado.
- Incrementar el nivel del uso responsable del servicio por parte de la ciudadanía.
- Impulsar el desarrollo comunitario en organizaciones de base y ciudadanía en general a través de procesos de capacitación. El SIS ECU 911 tiene que convertirse en un espacio de encuentro, al que una serie de actores locales, así como grupos ciudadanos acudan para capacitarse, encontrarse, conocer.
- Concientizar a la comunidad del entorno acerca de las ventajas del fortalecimiento y desarrollo de la Seguridad Ciudadana. Ello, a la larga nos permita apuntalar el objetivo macro: aportar al Desarrollo de Seguridad Ciudadana, en el cual el SIS ECU 911 tiene un gran componente.
- Implementar y difundir normas, políticas, procedimientos orientados a fortalecer la seguridad ciudadana. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911).

#### 4.6.2 Resultados Parciales (Hasta el año 2015)

Figura 4-4 - Incidentes atendidos y su distribución 2014



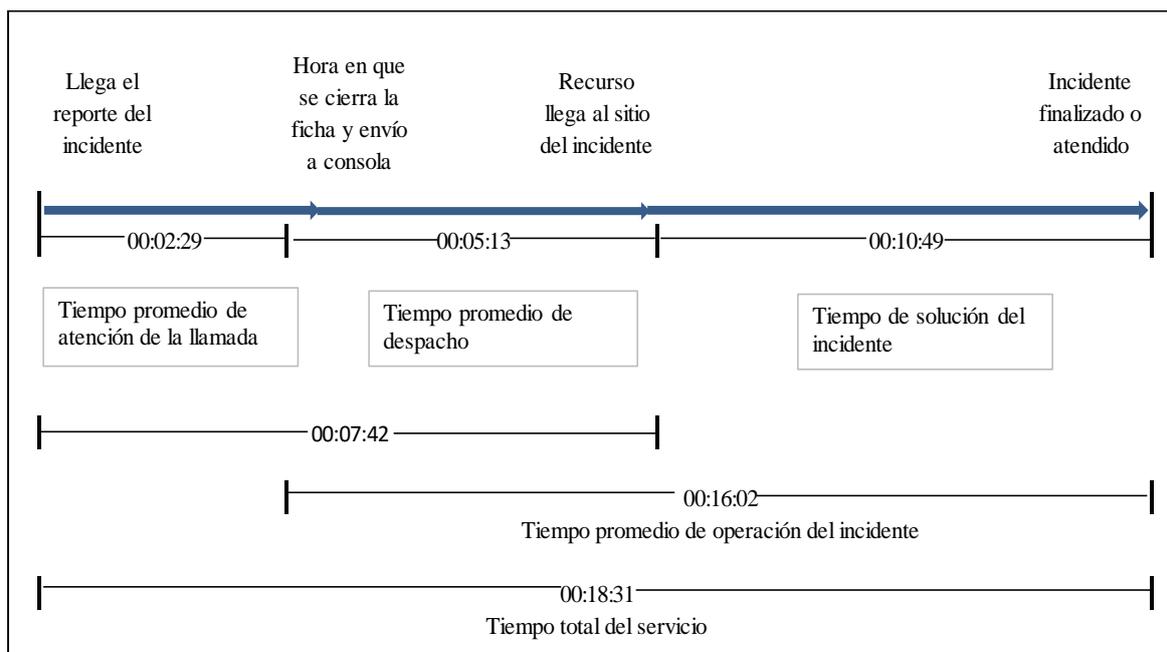
Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos - SIS ECU 911

Figura 4-5 - Tiempos Promedios empleados por el Centro Zonal ECU 911 Cuenca

Tiempos promedios empleados por el Centro Zonal ECU 911 Cuenca y las distintas instituciones en la atención del incidente						
Instituciones	Tiempo de atención de la llamada	Tiempo de despacho	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución del incidente	Tiempo de operación del incidente	Tiempo total del servicio
Cuerpo de Bomberos	00:02:40	00:05:06	00:07:45	00:30:43	00:35:49	00:38:28
Cruz Roja	00:02:35	00:02:29	00:05:04	00:19:37	00:22:06	00:24:41
Empresa Pública Municipal de Movilidad de Cuenca	00:01:58	00:11:58	00:13:56	00:03:23	00:15:21	00:17:18
Guardia Ciudadana	00:02:38	00:25:31	00:28:09	00:28:00	00:53:31	00:56:09
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	00:02:41	00:02:37	00:05:18	00:23:59	00:26:36	00:29:16
Ministerio de Salud Pública	00:02:43	00:02:38	00:05:21	00:21:28	00:24:06	00:26:48
Policía Nacional	00:02:29	00:05:13	00:07:42	00:10:49	00:16:02	00:18:31
Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo	00:02:53	00:23:10	00:26:03	00:44:53	01:08:03	01:10:56
Fuerzas Armadas	00:00:00	00:08:26	00:08:26	00:25:00	00:33:27	00:33:27
<b>Tiempo de promedio de despacho</b>	00:02:17	00:09:41	00:11:58	00:23:06	00:32:47	00:35:04

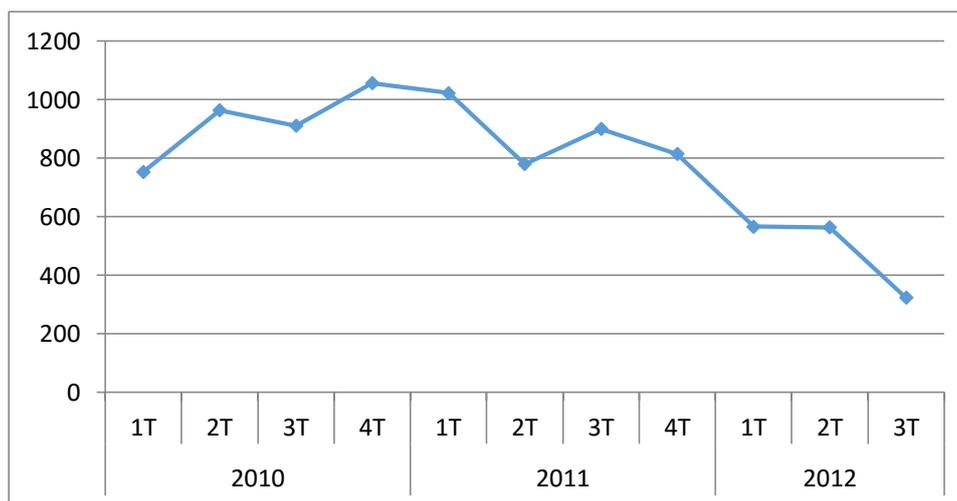
Fuente: Revista Nuestra Seguridad, 2012.

Figura 4-6 - Tiempos promedio empleados por la Policía Nacional para atender un incidente



Fuente: Unidad de Estadística y Evaluación del Centro Zonal ECU 911 Cuenca

Figura 4-7 - Accidentes de tránsito por exceso de velocidad a nivel Nacional



Fuente: Revista Nuestra Seguridad, 2012.

Esta información con anterioridad a la implementación de radares no era medible; lo que aporta significativamente en la actualidad a que la impunidad relacionada al cometimiento de infracciones se minimice notoriamente. En promedio, los accidentes ocasionados por exceso de velocidad en los años 2010 y 2011 representaron el 14,9 por ciento del total, mientras que el tercer trimestre de este año se vio reducido a 5,9 por ciento (Nuestra Seguridad, 2012).

Figura 4-8 - Incidentes atendidos desde el ECU 911

<b>Junio-Octubre/2012</b>					
<b>ECU 911 Samborondón</b>			<b>ECU 911 Cuenca</b>		
Guayas	Santa Elena	Total	Azuay	Cañar	Total
17.700	704	18.404	4.609	465	5163

Fuente: Dirección de Estadística y Evaluación Centro Nacional y Zonal ECU 911 Samborondón y Cuenca. Unidad de Estadística MICS.

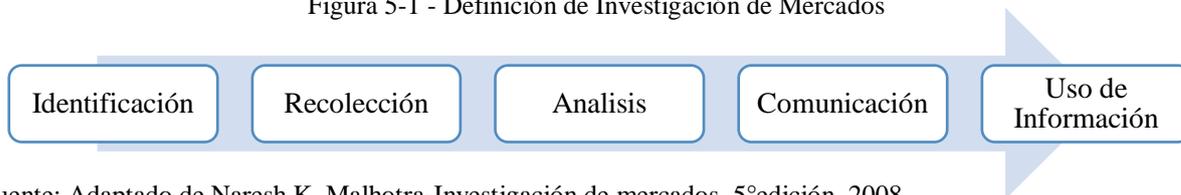
De un total de 36.283 emergencias atendidas a través del Centro Zonal ECU 911 Cuenca, durante el período comprendido de junio a octubre de 2012, el 12 por ciento corresponden a incidentes vinculados a tránsito: 4.032 despachados en la provincia de Azuay y 393 en Cañar. (Nuestra Seguridad, 2012).

El Centro Nacional ECU 911 Samborondón exhibe en sus estadísticas la atención de 18.404 incidentes atendidos por la Comisión Nacional de Tránsito (CNT) ante accidentes, contravenciones y otros servicios relacionados; 17.700 atañen a cantones de la provincia de Guayas. (Nuestra Seguridad, 2012).

## 5 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

“La investigación de mercados es la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones” (Malhotra, 2008).

Figura 5-1 - Definición de Investigación de Mercados



Fuente: Adaptado de Naresh K. Malhotra-Investigación de mercados, 5ª edición. 2008.

La investigación de mercados se divide en dos áreas: investigación para la identificación del problema e investigación para la solución del problema; para fines de este estudio se optó por identificar el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio “Línea Única de Emergencias” y de acuerdo a los resultados obtenidos, elaborar una propuesta para mejorar los indicadores de desempeño que tiene actualmente el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón.

### 5.1 El proceso de investigación

El proceso de investigación de mercado está compuesto por seis pasos: definición del problema, desarrollo del desarrollo del enfoque del problema, formulación del diseño de investigación, trabajo de campo, preparación y análisis de los datos, y preparación y presentación del informe, los cuales en conjunto definen las tareas que deben cumplirse al realizar una investigación de mercados.

Figura 5-2 - Proceso de la Investigación de Mercado



Fuente: Adaptado de Naresh K. Malhotra-Investigación de mercados, 5ª edición. 2008.

### 5.2 Identificación del problema de la investigación de mercado

#### 5.2.1 Objetivo General

Evaluar los métodos empleados por el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón para determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015 y conocer el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan exclusivamente el servicio “Línea Única de Emergencias”.

## 5.2.2 Objetivos Específicos

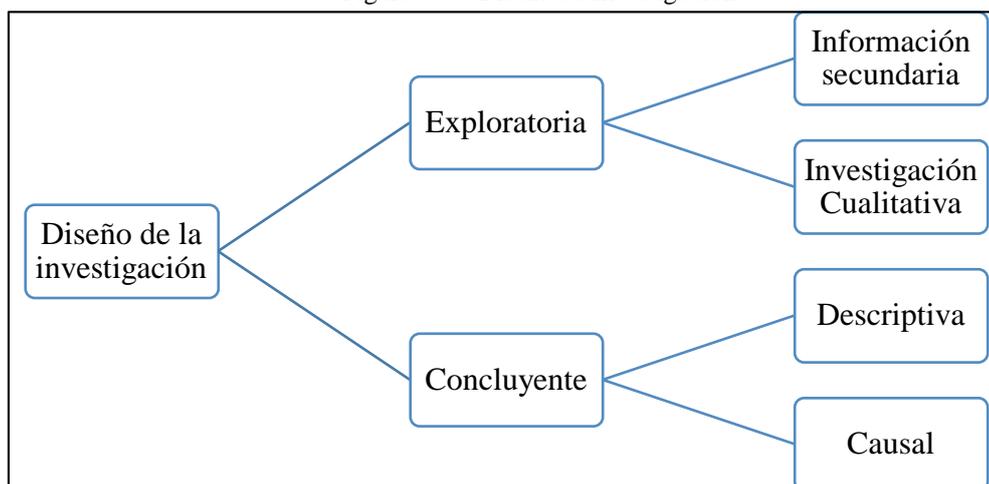
- Conocer los indicadores utilizados por el ECU 911 para evaluar la gestión pública realizada.
- Identificar el tiempo promedio que emplean los teleoperadores para atender una llamada de emergencia.
- Calificar la atención que brindan los teleoperadores del ECU 911 para responder las inquietudes de los usuarios.
- Estimar el tiempo promedio de respuesta desde el ingreso del incidente hasta la llegada de la unidad de emergencia.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión realizada por el ECU 911.

## 5.3 Formulación del diseño de la investigación

### 5.3.1 Tipo de investigación

Para realizar el presente estudio “Medición del nivel de satisfacción de los usuarios dentro de la metodología de autoevaluación de las políticas públicas”. Caso Centro Nacional ECU 911 Samborondón” es necesario utilizar dos tipos de investigación: exploratoria y concluyente.

Figura 5-3 - Diseño de Investigación



Fuente: Adaptado de Naresh K. Malhotra-Investigación de mercados, 5ª edición. 2008.

#### 5.3.1.1 Investigación exploratoria

Para el presente estudio, la investigación exploratoria permite realizar una evaluación de los métodos empleados por el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón para determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015.

### **5.3.1.2 Investigación Concluyente**

La investigación concluyente se realiza a través de la investigación descriptiva, utilizando como recurso las encuestas, las cuales ayudan a confirmar o a descartar hipótesis relacionadas con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio “Línea única de emergencia” y su percepción sobre la gestión del desempeño de la institución, dando paso a la elaboración de una propuesta para mejorar los indicadores de desempeño que tiene actualmente el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón.

### **5.3.2 Datos y métodos de recolección**

#### **5.3.2.1 Datos primarios**

Son aquellos que un investigador reúne con el propósito específico de abordar el problema que enfrenta e implica costos y tiempo para poder recolectarlos (Malhotra, 2008).

Se observa la necesidad de realizar el levantamiento de datos primarios debido a la escasez de información por parte de fuentes oficiales, considerándose así una de las mayores limitantes dentro de la investigación de mercado por la inversión de tiempo y dinero que se emplea para su elaboración.

Para la obtención de los datos primarios se realiza una entrevista a profundidad a un funcionario del Centro Nacional ECU 911 Samborondón y también se realizan encuestas a los habitantes de la ciudad de Guayaquil (Zona 8 según SENPLADES).

- **Datos cualitativos: Métodos de recolección**

“El objetivo de recopilar estos datos se basa en lograr un entendimiento cualitativo de las razones y motivaciones subyacentes” (Malhotra, 2008) y en este estudio se realiza una entrevista a profundidad (entrevistas personales que exploran en detalle los pensamientos del entrevistado).

- **Entrevista a profundidad**

La entrevista a profundidad (Ver Anexo 1) se la ha realizado al Coordinador Zonal (5- 8) del Centro ECU 911 Samborondón para evaluar los métodos empleados por la institución y de esa manera poder determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015.

Dentro de la información a recabar tenemos:

- Conocer en que consiste el estándar de la Asociación Europea de Centros de Servicio de Emergencia
- Identificar los estándares técnicos que el ECU 911 Samborondón debe cumplir para obtener la certificación EENA

- Conocer los indicadores de desempeño y resultados empleados por la institución para medir la eficiencia del servicio prestado
- Saber que métodos utilizan para evaluar la gestión pública realizada por el ECU 911, específicamente el Centro Nacional Samborondón
- Conocer los cambios que han implementado para mejorar la gestión del servicio “línea única de emergencias” entre los años 2014 y 2015

Figura 5-4 – Perfil del Entrevistado



Fuente: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, sitio web (2016)  
 Elaborado por: Autores de este documento

- **Datos cuantitativos: Métodos de recolección**

“El objetivo de recopilar estos datos se basa en cuantificar los datos y generalizar los resultados de la muestra a la población de interés” (Malhotra, 2008) y en este estudio se utilizan encuestas.

- **Encuesta**

Se realizan encuestas a los habitantes de la ciudad de Guayaquil Zona 8 (Ver anexo 1) para conocer el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio “Línea Única de Emergencias y su percepción sobre la gestión del desempeño de la institución.

- **Estructura de Encuesta**

La encuesta elaborada para los habitantes de la ciudad de Guayaquil Zona 8 y que son usuarios del servicio línea única de emergencia está dividida por tres secciones de gran utilidad que ayudan a responder los objetivos de la investigación de mercados:

**Sección 1: Información Personal**

Esta sección está elaborada para obtener datos demográficos de los encuestados tales como sexo, edad, sector de residencia y ocupación principal.

## Sección 2: Conocimiento general sobre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Esta sección se crea con la finalidad de identificar el nivel de conocimiento de las personas sobre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y los servicios que brinda el mismo.

## Sección 3: Nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado por el ECU 911

Esta sección permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios del ECU 911 puesto que se evalúan las percepciones de satisfacción, en cuanto a la calidad del servicio brindado por parte de los teleoperadores de la institución y también el desempeño de la gestión pública realizado por el mismo.

### 5.3.3 Plan de muestreo

La definición de la población objetivo, el marco muestral, selección de la técnica de muestreo así como la determinación de la muestra son los cuatro pasos que se deben ejecutar para la elaboración del plan de muestreo (Malhotra, 2008)

#### 5.3.3.1 Definición de la población meta

El elemento de muestreo, alcance geográfico y tiempo son los determinantes que definen a la población meta. El conjunto de elementos que contiene la información solicitado por el investigador es lo que se conoce como elemento de muestreo, y es también aquello sobre lo cual se realizan inferencias (Malhotra, 2008).

Asimismo, Malhotra (2008) explica que:

La unidad de muestreo es la unidad básica que contiene los elementos de la población de la cual se toma la muestra. El alcance geográfico implica el lugar o zona geográfica que abarca la toma de datos y el tiempo indica la fecha de recolección de datos.

La definición de unidad y elemento de muestreo, alcance geográfico y tiempo se detalla a continuación:

Tabla 5-1 - Definición de la Población Meta

Unidad de Muestreo	Elemento de Muestreo	Lugar	Fecha
Hogares de la ciudad de Guayaquil (Zona 8 del SENPLADES).	Hombre y mujeres que residan en la ciudad de Guayaquil (zona 8 del SENPLADES), que tengan una edad comprendida entre los 18 y 65 años y que tengan conocimiento de los servicios que brinda el ECU 911.	Norte, Centro y Sur de Guayaquil	Del 14 de Julio al 24 de Julio del 2016.

Fuente: Adaptado de Naresh K. Malhotra-Investigación de mercados, 5ª edición. 2008.

### 5.3.3.2 Determinación del marco muestral

El marco muestral se refiere a la representación de los elementos de la población meta. Consiste en un listado o conjunto de instrucciones para identificar a la población meta (Malhotra, 2008). Para la muestra utilizada no se cuenta con un marco muestral específico, sin embargo, en el INEC se halló la base de datos año 2010 con cifras respecto al tamaño de la población de la ciudad de Guayaquil, información que fue empleada para el cálculo del tamaño de la muestra.

### 5.3.3.3 Selección de técnica de muestreo

Para la selección de la muestra se utiliza el muestreo estratificado por sectores, dicha técnica consiste en dividir a la población en estratos o subpoblaciones. Posterior a ello se seleccionan los elementos de cada estrato mediante un procedimiento aleatorio.

Para el presente estudio se seleccionaron las siguientes parroquias de acuerdo a cada sector: Centro (P9 de octubre, Rocafuerte y Urdaneta); Norte (Tarqui, Pascuales) y Sur (Febres Cordero, Letamendi, Ximena).

La muestra por sectores se estratifica por edad y género, pues las características que presentan los elementos de muestreo implican diferentes grados de satisfacción y percepciones sobre el servicio que brinda el ECU 911.

### 5.3.3.4 Determinación del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra a encuestar, se considera a la población de la ciudad de Guayaquil como infinita. Según los datos del Censo 2010 existen 2'350.915 habitantes (INEC, 2011)

El cálculo de la muestra para una población infinita se realiza bajo los siguientes supuestos: error de estimación (Pr) del 5% y nivel de confianza del 95% ( $Z= 1.96$ ). Debido a que no se ha realizado un sondeo previo para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios del ECU 911 se utilizará un  $p=0,5$   $q=0,5$  y la siguiente fórmula para calcular el tamaño final de la muestra de encuestados.

Figura 5-5 - Formula de la población infinita

$$nf = \frac{Z^2 (p)(1 - p)}{e^2}$$

Fuente: Naresh K. Malhotra-Investigación de mercados, 5ª edición. 2008.

**Dónde:**

n= Tamaño muestral

Z= Número de desviaciones estándares alrededor de media (1.96)

e= Nivel de precisión o error de estimación (5%)

P= Probabilidad de éxito (0.5)

Q= Probabilidad de fracaso (0.5)

$$nf = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

nf= 384 personas.

**5.4 Preparación y Análisis de datos**

La preparación de los datos consta de la verificación, codificación y transcripción de los datos recabados en un programa estadístico denominado SPSS. Posterior a la preparación de datos, se realiza el análisis de los mismos permitiendo con ello conocer su tendencia y dicho análisis conlleva a la aplicación de diferentes técnicas estadísticas e interpretación de los resultados.

Mediante el análisis de los usuarios del servicio “Línea única de Emergencia” se logra identificar cuan satisfechos se encuentran del servicio brindado por la institución y la percepción del desempeño de la gestión realizada por los colaboradores de la misma entendiéndose a estos como: teleoperadores, cruz roja, policías, vigilantes entre otros.

**5.4.1 Metodología de análisis**

Se emplean técnicas univariadas y bivariadas para el análisis de datos cuantitativos, las técnicas univariadas empleadas toman en cuenta una sola variable y su finalidad es la descripción de dicha variable, por otra parte, las técnicas bivariadas trabajan con dos variables a la vez y cruzan las categorías de una variable con otra para evaluar hipótesis de asociación.

**5.4.1.1 Metodología de Análisis: Datos cualitativos**

Los datos obtenidos en la entrevista a profundidad tienen una naturaleza cualitativa, el proceso de su análisis consiste en fragmentar datos en función de su significado. Los datos obtenidos permiten identificar los métodos de autoevaluación empleados por la institución y con ellos dar sugerencia de mejores a los indicadores de desempeño y resultados actualmente empleados.

### 5.4.1.2 Metodología de Análisis: Datos cuantitativos

Los datos obtenidos en las encuestas a los habitantes de la ciudad de Guayaquil (Zona 8 SENPLADES) son de naturaleza cuantitativa, dichos datos se presentan en variables con escala nominal, ordinal y razón.

Se realizan tablas de frecuencia con sus respectivos gráficos (análisis univariado), tablas de contingencia (análisis bivariado) para las variables de escala nominal y ordinal, y por otra parte se realizaron estadísticas descriptivas tales como media, moda, (análisis univariado) y pruebas t de una muestra (análisis bivariado) para las variables de escala razón.

## 5.5 Presentación de resultados

### 5.5.1 Presentación de Resultados – Fuentes secundarias

Con la finalidad de evaluar los métodos empleados por el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón para determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015, se presentan los siguientes resultados de acuerdo al objetivo específico planteado inicialmente.

### Conocer los indicadores utilizados por el ECU 911 para evaluar el desempeño de la gestión pública

A través del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía, se puede observar que los responsables del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Samborondón utilizan cinco indicadores para poder autoevaluarse:

Tabla 5-2 - Indicadores que utiliza el SIS ECU 911 para autoevaluarse

Indicador	Descripción	Relacionado con la satisfacción del consumidor
Porcentaje de funcionarios capacitados	Se busca medir la cobertura de capacitación a todo el personal, desde el enfoque de reducir la brecha de capacitación con la finalidad de desempeñar mejor un puesto.	No
Porcentaje de eventos detectados por el evaluador de video vigilancia	Mide el porcentaje de eventos detectados por el paneo y monitoreo del evaluador de video vigilancia vs el total de eventos reportados por el área de video vigilancia	No
Porcentaje de disponibilidad de equipos periféricos instalados	Mide el porcentaje de disponibilidad de todos los equipos periféricos instalados	No
Índice de satisfacción del SIS ECU 911	Mide el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de llamadas a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción	Sí
Cumplimiento en la ejecución presupuestaria del plan operativo anual	Mide el cumplimiento en la ejecución presupuestaria del plan operativo anual	No

Fuente: Informe de Rendición de cuentas 2015, ECU 911 sitio web

Elaborado por: Autores de este documento.

Como se puede observar en la Tabla 5.2, sólo existe un indicador que se encuentra estrechamente relacionado con la satisfacción del consumidor, el cual es usado como método de autoevaluación por la institución.

El indicador que utilizan se denomina “Índice de satisfacción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; el cual se determina a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que han llamado a través de la línea 911 y según el último reporte superaron el porcentaje planificado anteriormente (85%) a un 89%. Por lo cual se puede deducir que están realizando mejoras para ofrecer un servicio de calidad y de este modo mantener el nivel de satisfacción de los usuarios en general.

### **5.5.2 Presentación de Resultados - Encuestas**

La información demográfica es de vital importancia, porque permite realizar pruebas estadísticas como las tablas cruzadas, entre otras. A continuación, se presentan los resultados más relevantes de los datos demográficos que se recolectaron a través del cuestionario:

La edad promedio de los encuestados es de 26 años, se han encuestado a más mujeres que hombres, el sector que ha sido mayormente encuestado es el Sur y la ocupación de la mayoría de los encuestados es “empleado” (Ver anexo 3).

Dado el interés por conocer el grado de satisfacción de los usuarios del ECU 911 que utilizan exclusivamente el servicio “Línea Única de Emergencias” y determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizada por el mismo, se presentan los siguientes resultados de acuerdo a cada objetivo planteado inicialmente.

#### **Identificar el tiempo promedio que emplean los teleoperadores para atender una llamada de emergencia.**

Para responder este objetivo, se segmentó a las unidades que forman parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, tales como: Ministerio de Salud Pública, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional y Comisión de Tránsito.

Se puede observar en la tabla 5.3 que los tiempos oficiales por parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 difieren significativamente de los tiempos promedios de atención de llamadas obtenidos a través de encuestas realizadas a los usuarios del servicio “Línea única de emergencia”. Para corroborar dicha información se realizaron pruebas estadísticas (Ver Anexo 4).

Tabla 5-3 - Tiempos promedios de atención de llamadas empleados por el Centro Nacional ECU 911 Samborondón VS Tiempos promedios obtenidos a través de encuestas "SPSS"

Instituciones	Tiempos promedios de atención de la llamada según Revista de Seguridad 2012	Tiempos promedios de atención de la llamada según encuestas "SPSS"
Ministerio de Salud Pública	0:02:47	0:05:43
Cuerpo de Bomberos	0:02:32	0:04:16
Policía Nacional	0:02:49	0:04:15
Comisión de Tránsito	0:03:28	0:05:25

Fuente: Investigación de mercados (2016)

Elaborado por: Autores de este documento.

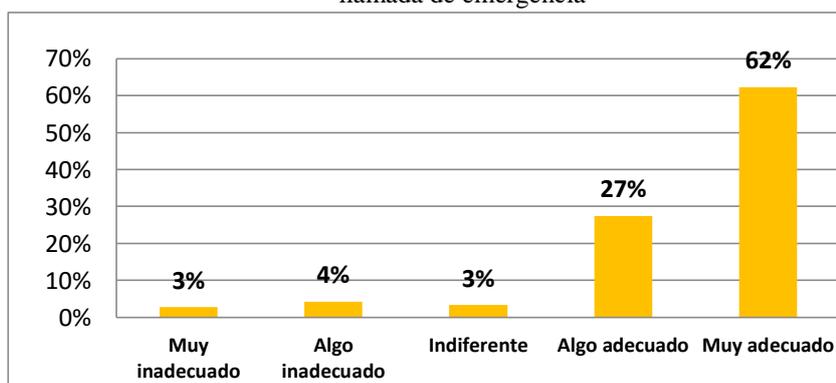
### Calificar la atención que brindan los teleoperadores del ECU 911 para responder las inquietudes de los usuarios.

Para calificar la atención brindada por parte de los teleoperadores del ECU 911 con respecto a las respuestas de inquietudes por parte de los usuarios, se tuvo que analizar varios factores que interfieren al momento de evaluar la calidad del servicio. A continuación, se explica de forma detallada los resultados que se obtuvieron mediante la recolección de datos:

- **Tiempos de respuesta a las llamadas de emergencia**

En la Figura 5.6 se puede observar que el 62% de los usuarios del servicio “Línea única de emergencia” consideran que el tiempo que tardan en responder una llamada de emergencia los teleoperadores del ECU 911 es muy adecuado, un 27% consideran algo adecuado el tiempo de respuesta y tan solo el 10% de los usuarios se sienten algo insatisfechos con el tiempo de respuesta a sus llamadas de emergencia, y esto debe a que en algunos casos existen ciertos problemas técnicos que no permiten atender las llamadas de manera rápida por parte de los colaboradores de la institución.

Figura 5-6 - Percepción sobre el tiempo que tardan en responder la llamada de emergencia



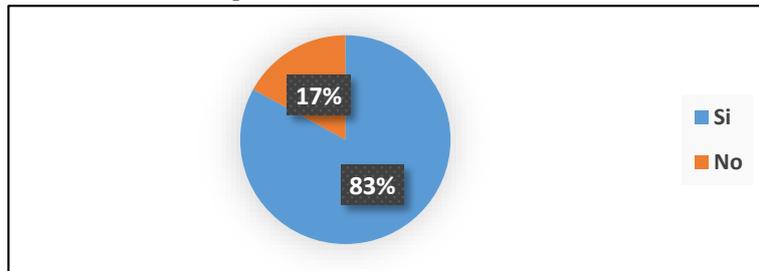
Fuente: Investigación de mercados (2016)

Elaborado por: Autores de este documento.

- **Calidad de la información solicitada por parte de los teleoperadores del ECU 911**

Se puede observar en la Figura 5.7 que la mayor parte de usuarios del servicio “Línea única de emergencias” consideran que la información solicitada por los teleoperadores para atender casos de emergencia es la adecuada y oportuna representando esto un 83%, mientras que por otra parte un 17% de los encuestados consideran que los teleoperadores del ECU 911 realizan preguntas innecesarias las cuales les generan malestar.

Figura 5-7 - Percepción sobre si la información solicitada por los teleoperadores del ECU 911 es correcta

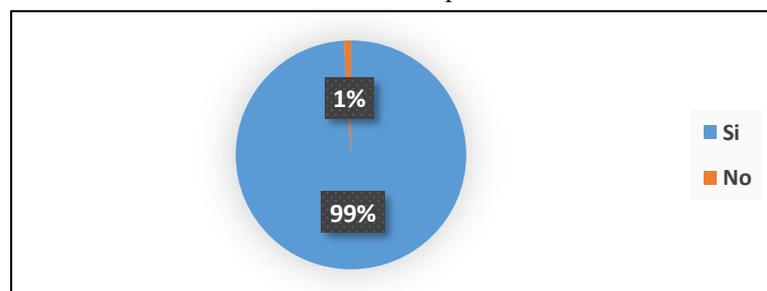


Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

- **Capacidad de atención y solución de inquietudes por parte de los teleoperadores**

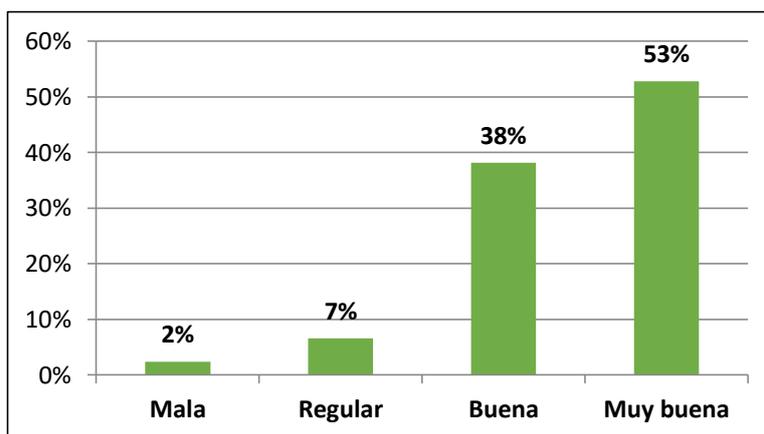
En la Figura 5.8 se puede observar que un 99% de los encuestados, usuarios del servicio “Línea única de emergencias” consideran que los teleoperadores del ECU 911 se esfuerzan por atender de manera oportuna sus problemas y les explican de forma comprensible la gestión que realizarán o la información que requieren para atender su caso de emergencia. De acuerdo a la calificación de la capacidad de atención y solución de inquietudes por parte de los teleoperadores del ECU 911 se proyectan de esta manera los siguientes resultados en la Figura 5.9: un 38% y 53% consideran como buena y muy buena la capacidad de atención respectivamente y tan solo un 9% de los encuestados se sienten un poco descontentos con el servicio.

Figura 5-8 - Percepción sobre si los teleoperadores se esfuerzan por entender cuál es el problema



Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

Figura 5-9 - Percepción sobre la capacidad de solución y atención a las solicitudes de emergencias realizadas a la unidad

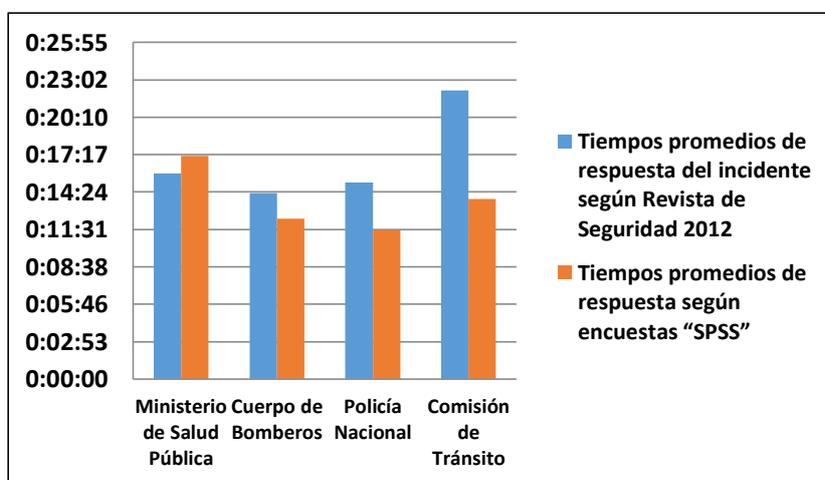


Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

**Estimar el tiempo promedio de respuesta desde el ingreso del incidente hasta la llegada de la unidad de emergencia.**

Como se puede observar en la Figura 5.10, los tiempos promedios de respuestas según Revista de Seguridad 2012 para atender los diferentes casos de emergencia difieren significativamente de los obtenidos en las encuestas a los usuarios del servicio “Línea única de emergencias”.

Figura 5-10 - Tiempos promedios de respuestas empleados por el Centro Nacional ECU 911 Samborondón VS Tiempos promedios obtenidos a través de encuestas "SPSS"



Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

Para atender casos de emergencias médicas las estadísticas arrojan que el tiempo promedio de respuesta es 17'10" siendo este mayor a 15'49" según dato oficial de la Revista, lo contrario ocurre con los demás casos siendo los tiempos promedios de respuesta menores a los datos oficiales de la institución; para el caso de requerimientos de cuerpo de bomberos el tiempo promedio de respuesta es de 12'22" menor a 14'18" según dato oficial, los requerimiento de servicios policiales arrojan un tiempo promedio de respuesta de 11'29" menor a 15'07 según dato oficial y por último para el caso de requerimientos de agentes de tránsito el tiempo promedio de respuesta es de 13'52" menor a 22'13" según dato oficial, lo cual significa que la institución labora de forma eficiente frente a la mayoría de las emergencias que se presentan en la ciudad de Guayaquil.

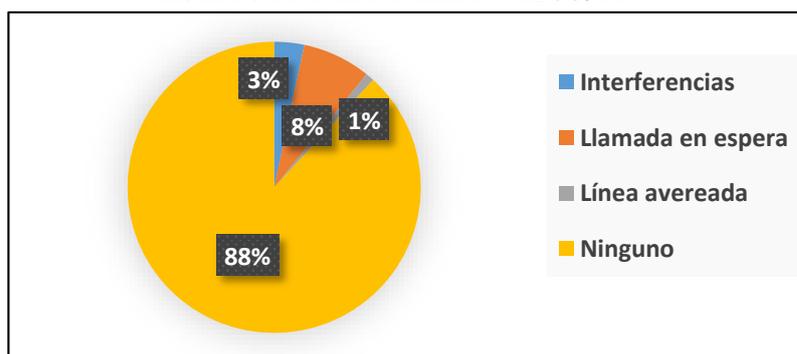
### **Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión realizada por el ECU 911.**

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio “línea única de emergencias”, se tuvo que analizar varios factores que interfieren al momento de calificar el servicio en general. A continuación, se explica de forma detallada los resultados que se obtuvieron mediante la recolección de datos:

- **Problemas técnicos**

En la Figura 5.11 se puede apreciar que el 88% de los usuarios del servicio línea única de emergencias han manifestado que no han experimentado algún tipo de problema técnico al momento de realizar la llamada a los teleoperadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mientras que el 12% restante de los encuestados si han tenido problemas técnicos para comunicarse y entre ellos se destacan: interferencias, llamadas en espera y líneas averiadas. Esto nos da un indicio que los responsables de la institución se preocupan por mantener la tecnología de sus equipos con los mayores estándares posibles.

Figura 5-11 - Tipo de problemas técnicos ha experimentado al momento de realizar la llamada al ECU911

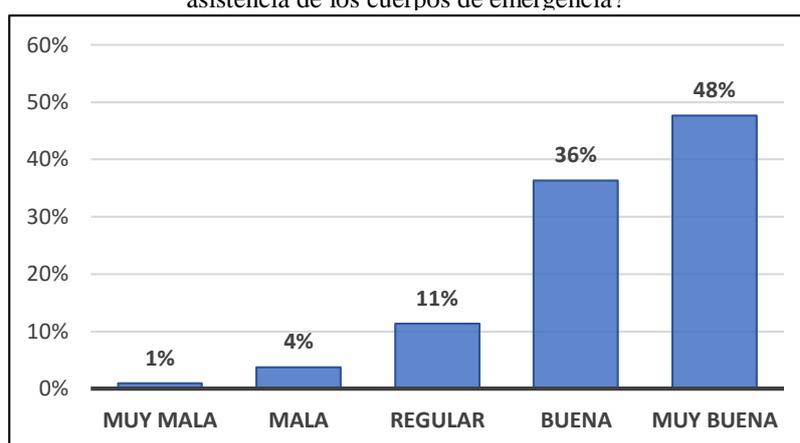


Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

- **Calificación a las unidades de emergencia (policías, vigilantes, bomberos, etc)**

Se observa que el 84% de los encuestados califican como buena y muy buena la asistencia de las unidades de emergencia y esto se debe a que se ha logrado optimizar los tiempos para contactarse con las unidades que se encuentran vinculadas con el ECU 911 para que de este modo asistan al lugar de los hechos en el menor tiempo posible; mientras que el 16% restante califican como mala y regular la atención de los cuerpos de emergencia.

Figura 5-12 - Tras reportar una emergencia ¿cómo calificaría la asistencia de los cuerpos de emergencia?



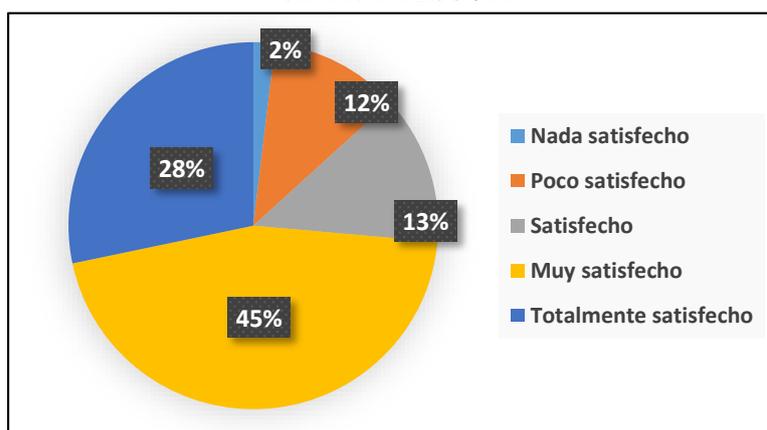
Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

- **Nivel de satisfacción con la gestión realizada por el ECU 911**

En la Figura 5.13 se puede observar que el 86% de los encuestados han manifestado que se sienten satisfechos, muy satisfechos y totalmente satisfechos con la gestión que realiza el Servicio Integrado de Seguridad, lo cual nos da una señal que la población se siente conforme con los servicios que brinda actualmente el ECU 911 y ha llegado a cumplir las expectativas de acuerdo a la necesidad de cada usuario en particular.

Además, se quiso conocer si existen relaciones entre las variables de estudio, por lo cual se realizaron pruebas estadísticas y se obtuvo que el sector de residencia y el nivel de satisfacción son variables dependientes entre sí (Ver anexo 5).

Figura 5-13 - Nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911

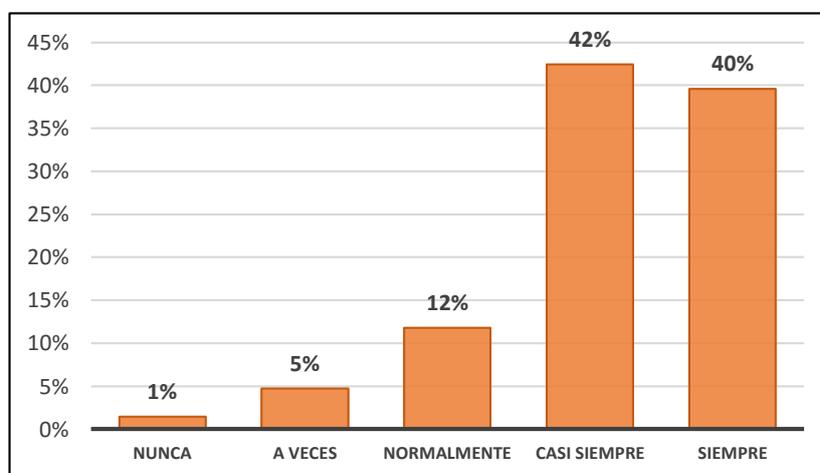


Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

- **Nivel de satisfacción con el servicio “línea única de emergencias”**

Se puede observar que el 82% de los encuestados han resaltado que el servicio línea única de emergencias casi siempre y siempre han cumplido con sus expectativas dado que no han tenido inconvenientes al momento de realizar la llamada a los teleoperadores del ECU 911 y ha podido solucionar su emergencia de una forma eficiente; mientras que el 18% restante manifiestan que a veces y nunca satisfacen sus expectativas. Esto nos da un indicio de que ha sido una buena estrategia haber agrupado a todas las unidades de emergencia (policía, vigilantes, bomberos, etc.) a través de un solo número telefónico 911.

Figura 5-14 - Percepción sobre si el servicio "línea única de emergencias" ha cumplido con las expectativas



Fuente: Investigación de mercados (2016)  
Elaborado por: Autores de este documento.

## 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

El presente estudio tiene como principal objetivo analizar la metodología de autoevaluación que empleó el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón en el año 2014 versus la utilizada en el año 2015, bajo parámetros de satisfacción del cliente enfocado al servicio “Línea Única de Emergencias” con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios dentro de la metodología de autoevaluación de las políticas públicas.

Para realizar esta comparación, se basa en la información del año 2014 y 2015 respectivamente que publican los responsables del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 Samborondón en su portal web y se llega a las siguientes terminaciones:

#### Año 2014

- Se presenta un informe de rendición de cuentas incompleto en el cual se puede observar que no tenían estándares planificados con relación a los indicadores y mucho menos tenían las respuestas de aquellos indicadores en términos porcentuales.
- Se evidencia que no se han realizado encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de llamadas de emergencia y es por esto que no cuentan con el valor del “indicador de satisfacción del usuario”.
- No se emplearon políticas públicas interculturales ni generacionales, pero si se implementaron políticas públicas de discapacidades.
- No se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de políticas y planes institucionales.

#### Año 2015

- Se presenta un informe de rendición de cuentas más detallado y completo en el cual se puede observar los estándares que se han planificados mediante el POA con relación a los indicadores.
- Se observa que cuentan con cinco indicadores para autoevaluarse, pero sólo uno está destinado a la medición de satisfacción de los usuarios del servicio “línea única de emergencias”.
- Se han realizado encuestas para medir la satisfacción de los usuarios del servicio de llamadas.
- No se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de políticas y planes institucionales.
- No se emplearon políticas públicas interculturales ni generacionales, pero si se implementaron políticas públicas de discapacidades e implementación de políticas públicas de género.

En general, se puede observar que no están siendo transparentes en su totalidad con respecto a la información que se publica en el portal web, porque no muestran la información de todos los indicadores que utilizan para autoevaluar su gestión administrativa.

También, se nota que no están tomando en cuenta la participación ciudadana para la formulación de políticas, lo cual representa un punto negativo ya que, si se tomara en cuenta el rol ciudadano se pudiera evidenciar las falencias que cuenta el actual Sistema Integrado de Seguridad Ecu 911.

Para enriquecer el análisis del problema planteado, se debe analizar la información obtenida en cada sección para la elaboración de una propuesta que mejore los indicadores de desempeño que tiene actualmente el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón.

### **6.1.1 Metodología**

La aplicación de los diferentes tipos de investigación a utilizar en el presente estudio es de suma importancia pues con ellos se podrá realizar la toma de decisiones. La investigación documental basada en el análisis de documentos (libros, revistas, archivos) fue indispensable para la realización del proyecto puesto que se tuvo que leer y analizar documentos de fuentes secundarias para contestar interrogantes que se presentaban en cada sección, las investigaciones descriptivas y etnográficas también aportaron al brindar información suficiente para describir la satisfacción actual que poseen los usuarios del programa público “Centro Nacional ECU 911 Samborondón”.

Yin (1994) señala que los casos de estudios son “una estrategia de investigación destinada preferentemente a responder cierto tipo de interrogantes (los cómo y los por qué)” en otras palabras los estudios de caso permitieron responder preguntas de carácter descriptivo y explicativo a lo largo del trabajo. La importancia de la aplicación de estudios de caso radica en ser el método fundamental que permite al investigador estudiar los fenómenos desde diferentes perspectivas y no influenciarse en una sola variable.

A base de la eficacia de este estudio, se puede concluir que la metodología que se ha utilizado contribuye un papel significativo para el desarrollo de los puntos a tratar en cada sección del trabajo, considerándose de gran utilidad para el investigador.

Cabe mencionar que una de las limitantes que muestra el estudio de caso es el no contar con un acceso a la información detallada sobre los métodos de autoevaluación empleados por el Centro nacional ECU 911 Samborondón, lo cual dificulta un poco la respuesta a los objetivos planteados.

### **6.1.2 Marco referencial**

En conclusión, la política pública es “cualquier cosa que el Estado elige hacer o no hacer” Dye (2002), deduciendo así que el Estado tiene la libre facultad de decidir que políticas se van a implementar y bajo qué parámetros se desarrollarán. Considerando de otro modo a las políticas públicas como un conjunto de decisiones que son tomadas por un grupo de actores respecto a la selección de objetivos.

De la misma forma, la construcción de las políticas públicas requiere del seguimiento de cinco fases para que éstas sean elaboradas y desarrolladas con eficiencia y eficacia a lo largo de toda su trayectoria entre las cuales cabe mencionar: Identificación y definición del problema, formulación de alternativas de solución, adopción de una alternativa, implementación de la alternativa seleccionada y evaluación de los resultados obtenidos.

Los informes presentados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la web demuestran buenos indicios de que el programa Línea única de emergencia está cumpliendo con todas las fases que se necesita para ser un programa público eficiente; es por ello que todo programa público debe emplear el modelo de gestión por resultados, de esa manera la administración de los recursos públicos podrá controlar que se cumplan con los planes estratégicos previamente diseñados por el gobierno.

Conviene señalar que los programas públicos deben utilizar indicadores de desempeño y resultado para verificar que se hayan cumplido de manera eficiente con los objetivos propuestos en el proyecto.

La Norma De Implementación Y Operación De Gobiernos Por Resultados define a las políticas públicas como el conjunto de herramientas y metodologías que permiten al gobierno cumplir con los objetivos y resultados esperados.

Bajo este criterio, se puede concluir que existen varias leyes y normativas que amparan a los ciudadanos para velar por sus derechos, entre ellos la Constitución de la República del Ecuador, Consejo de Participación Ciudadana, la Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública entre otras, en las cuales se menciona que el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Asimismo, se promueve la participación ciudadana para que éstos formen parte de la deliberación pública, opinen sobre la gestión del desempeño de las instituciones que ofrecen los diferentes programas públicos y analicen mecanismos de rendición de cuentas para verificar que los objetivos planteados se estén llevando a cabo como fueron planeados.

### **6.1.3 Análisis del objeto de estudio**

#### **Objeto de estudio**

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es considerado uno de los más grandes logros de seguridad en la República del Ecuador, siendo los más beneficiados la ciudadanía en general, pues esta institución asiste todo tipo de casos de emergencia tales como robos, incendio, secuestros entre otros. Considerándose además como uno de los más modernos sistemas de seguridad para la atención de emergencias.

El Centro Nacional ECU 911 Samborondón presta sus servicios desde enero del 2012 hasta la actualidad, y trabaja conjuntamente con diferentes entidades de control y seguridad tales como Policía Nacional, Comisión de Tránsito del Ecuador, Cuerpo de Bomberos, Fuerzas Armadas, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Ministerio de Salud, entre otros. Desde el 17 de marzo del 2016 se estipuló que el 911 será la única línea para reportar emergencias en Ecuador, dejando atrás a otros números como el 101 de Policía Nacional o el 102 de Bomberos.

Los informes emitidos por la institución señalan que 47.343 son los beneficiarios atendidos por el Centro Nacional Samborondón y a nivel nacional la cifra aumenta a 529.785 beneficiarios siendo estas evidencias de una buena gestión realizada por la institución.

### **6.1.4 Investigación de Mercados**

La aplicación de investigación de mercado fue un proceso indispensable para la correcta definición del problema, formulación del diseño de investigación, trabajo de campo, análisis de los datos, preparación y presentación del informe.

La formulación del objetivo general y objetivos específicos permitieron responder la interrogante del presente estudio.

Se puede concluir que la investigación exploratoria permitió realizar una evaluación de los métodos empleados por el Centro Nacional Ecu 911 Samborondón para determinar el nivel de desempeño de la gestión pública realizando un comparativo entre los años 2014 y 2015, y por otro lado la investigación concluyente a través las encuestas ayudaron a determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio “Línea único de emergencia” y su percepción sobre la gestión del desempeño de la institución.

### **6.1.5 Resultados**

El informe de rendición de cuentas a la ciudadanía mostró que el Centro Nacional ECU 911 Samborondón utiliza un solo indicador que se encuentra estrechamente relacionado con la satisfacción del consumidor; este indicador utilizado se denomina “Índice de satisfacción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; y según los resultados, se han atendido un porcentaje mayor al planificado lo cual se interpreta como una labor eficiente por parte de la institución.

Se pudo observar que los tiempos oficiales de atención de la llamada por parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 difieren significativamente de los tiempos promedios obtenidos a través de encuestas realizadas a los usuarios del servicio “Línea única de emergencia aunque la mayor parte de los usuarios del servicio catalogan entre algo y muy adecuado el tiempo respuesta a las llamadas de emergencia y se sienten satisfechos con la atención que brindan los teleoperadores del ECU 911 para responder sus inquietudes. Asimismo, se pudo determinar que no existían problemas técnicos en las llamadas de emergencia.

Además, de ello, se mostraron resultados positivos en la gestión desempeñada por el ECU 911 ya que en algunos casos los tiempos promedios de respuesta de incidente que señalaban los usuarios del servicio eran menores a los estipulados en los informes subidos en la web, como los son los requerimientos de cuerpo de bomberos, de servicios policiales y de agentes de tránsitos mostrando de esa manera una labor eficiente por parte de la institución.

También, se concluyó que el 86% de los encuestados se sienten satisfechos con la gestión realizada por el ECU 911 Samborondón y que el 82% de los encuestados señalan que el servicio línea única de emergencias casi siempre ha cumplido con sus expectativas, dado que no han tenido inconvenientes al momento de realizar la llamada a los teleoperadores del ECU 911.

Finalmente, para la propuesta de mejora de los indicadores de desempeño se considera de suma importancia la inclusión del rol ciudadano para evaluar la metodología de gestión del desempeño de los programas públicos, pues son ellos los beneficiarios directos y como tales dictaminarán la calidad del servicio brindado.

Y no solo basta con tomar la opinión ciudadana para realizar un monitoreo y evaluación de la gestión, sino también se debe implementar esta opinión y sugerencias para la formulación de políticas públicas ya que es el usuario del servicio el principal factor que permite determinar si se están cumpliendo con los objetivos propuestos y los únicos capaces de detectar si existe algún tipo de falencia que se esté generando en dicho servicio.

## **6.2 Recomendaciones**

A base de los resultados obtenidos a través de encuestas a usuarios del servicio “Línea única de emergencias” e informes de rendición de cuentas presentados por el Servicio Integrado de Seguridad en su portal web se añaden las siguientes recomendaciones:

Incrementar el número de UPC (Unidad de Policía Comunitaria) por barrio, para agilizar el envío de agentes policiales en los casos de emergencia solicitados.

Reducir el tiempo promedio que emplean los teleoperadores del SIS ECU 911 Samborondón para atender una llamada de emergencia.

Otorgar capacitaciones a todo el personal que forma parte de la institución para lograr un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Mejorar la coordinación entre las entidades que forman parte del SIS ECU 911 para otorgar un servicio más eficiente que el actual.

Optimizar los procesos de gestión en cada área del SIS ECU 911 con el fin de mejorar el desempeño.

Implementar políticas públicas generacionales puesto que la formulación de políticas públicas debe dirigirse hacia la inclusión de igualdad de condiciones, tomando en consideración una dimensión etaria para asegurar el bienestar de las personas a lo largo de su vida y velar por las generaciones futuras

## **7 LIMITANTES**

Debido a que no se cuenta con el tiempo suficiente para realizar el número de entrevistas a profundidad adecuado, ni se tiene los recursos económicos necesarios, se ha considerado sólo el método de recolección de datos a través de la realización de encuestas a personas en la ciudad de Guayaquil (Zona 8 SENPLADES).

También, se presentaron inconvenientes para realizar el comparativo de la metodología de autoevaluación que empleó el centro nacional ECU 911 Samborondón versus la utilizada por el Centro Zonal Quito en el año 2015 ya que en el portal web de la institución; no está publicado el informe de rendición de cuentas del Centro Zonal Quito.

## 8 CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EENA PARA CENTROS DE SEGURIDAD

Para darle un valor agregado al proyecto, se agrega la información relacionada con la certificación de calidad EENA que se les otorga a todos los centros de seguridad a nivel mundial.

A continuación, se detalla el objetivo de la certificación EENA, sus requisitos y el detalle del proceso de auditoría para finalmente establecer recomendaciones para que el Centro Nacional Samborondón pueda acceder al mismo.

Certificado de Normas de Calidad es un programa voluntario que permite a todos los centros de emergencia a nivel internacional, medir la calidad de sus servicios hacia los ciudadanos frente a los distintos criterios específicos que se encuentran relacionados. Es el único programa de este tipo en el mundo, diseñado específicamente para Centros de Emergencia (EENA, 2016).

Los requisitos que se deben cumplir para obtener esta certificación se encuentra compuesta por cinco fases:

- Determinación del estándar técnico más apropiado para el SIS ECU 911.
- Diagnóstico del SIS ECU 911 para la adaptación del estándar internacional.
- Diseño e implementación de un sistema de gestión técnico que norme la calidad del servicio.
- Implementación del sistema de gestión técnico diseñado conforme los criterios de la norma.
- Evaluación del impacto del sistema técnico para evaluar los aspectos mejorados.

Luego de concluido el procedimiento, empieza la certificación internacional por el ente certificador EENA.

Dentro del proceso de evaluación, previo a la obtención de la certificación de calidad internacional, en una primera etapa, se hizo una auditoría interna en los Centros del ECU 911 en Quito y Santo Domingo, para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos técnicos en el Servicio.

El proceso de auditoría realizada por los certificadores del EENA consta de las siguientes etapas:

- **Manual de calidad**

El centro debe contar con un Manual de calidad que dentro de su contenido explique a los ciudadanos el ámbito de aplicación y los procedimientos relevantes.

El Centro de atención de emergencias debe tener una Declaración de la Misión y de la política de calidad que ejerce actualmente, ya que puede ser una parte diferente al manual de calidad (EENA, 2016).

- **Estándar de procedimientos operativos**

El Centro debe tener instrucciones y procedimientos, estándar de atención y despacho de los requerimientos de los ciudadanos; esto dependerá de la misión que tenga el Centro.

Se deben incluir datos tales como: incidentes, priorización de llamadas y procesos de escalada de incidentes, recuperación de incidentes, localización de la persona que realiza la llamada y verificación de los procesos que se ejecutan, incidentes o llamadas duplicadas que han realizado por error, atención en lenguas extranjeras (inglés, español, francés), atención de llamadas a personal con cualquier tipo de discapacidad, protocolos de llamadas, etc. (EENA, 2016).

- **Arquitectura técnica**

El centro tiene que poseer una arquitectura que tenga la capacidad de cubrir su principal infraestructura, redes de trabajo, servicios, bases de datos de las recepciones y requerimientos de las llamadas, cortafuegos, etc.

Debe disponer de una tecnología y memoria técnica actualizada donde se describe toda la arquitectura del sistema del centro (centralita, comunicaciones, redes, electrónica de red comunicaciones, plataforma de gestión de emergencias, etc.) para su correcto funcionamiento, dimensionado, mantenimiento y configuración en el tiempo (EENA, 2016).

- **Recursos humanos**

El centro debe tener una política de la utilización de los recursos humanos y procedimientos adyacentes, incluyendo hitos tales como registro de reclutamientos y formación de personales altamente calificados, procesos de manejo del estrés (capacitaciones o charlas del manejo de control del tiempo), registros de bajas por enfermedad del personal que labora en la institución y comunicación interna entre todos los departamentos que conforman la organización.

Deben estar registrados cada una de las actuaciones que se llevan a cabo y que se encuentren relacionada con la selección y formación del personal, así como contratación y seguimiento del desempeño del puesto de trabajo (EENA, 2016).

- **Plan de continuidad del negocio**

El Centro requiere un plan de continuidad del negocio y/o plan de recuperación ante una hipotética catástrofe (terremotos, tsunamis). El centro debe demostrar que tiene suficiente capacidad para enfrentarse a este tipo de situaciones optimizando los recursos que posee y en el menor tiempo posible.

Existe una Instrucción técnica denominada Plan de Continuidad, donde se describen los planes de contingencia existentes, tanto técnicos como operativos, en los que se ha incluido un Plan de recuperación de Contingencias con todo lo necesario a aplicar en caso de que hubiese que aplicarse en caso de desastre. (EENA, 2016).

- **Indicadores clave de rendimiento**

El centro debe ser suficientemente capaz de medir, verificar y englobar los indicadores de rendimiento en el objetivo. Puede solicitarse al centro proveer informes de gestión para apoyar estos indicadores de rendimiento (aquí se encuentran inmersos, los informes de rendición de cuentas que se presentan en las páginas webs).

El centro trabaja con indicadores de calidad cuya finalidad es medir, verificar y realizar ajustes de los procesos que se siguen de acuerdo al estándar de calidad establecido (EENA, 2016).

- **Proveedores**

El centro debe tener instrucciones formales y procesos para gestionar la calidad de los servicios y productos dados por proveedores como terceros. Se requiere que exista un control y supervisión de cada uno de los procesos seguidos que se encuentren alineados con la contratación de nuevos servicios y/o productos, comprobando que todos cumplen con los requisitos de calidad establecidos en el centro, así mismo se debe contar con procesos para plantear no conformidades en caso de algún incumplimiento. (EENA, 2016).

- **Grabación de llamadas e incidentes**

El centro debe contar con procesos como apoyo a un sistema robusto de grabación de las llamadas que realizan los usuarios de los diferentes servicios que ofrece.

- **Infraestructura en edificios y red de seguridad**

El centro debe poseer una política y manuales de procesos que aseguren la seguridad dentro del inmueble y dentro de la red de comunicaciones.

El centro debe disponer de sistemas de seguridad física y del entorno para prevenir los accesos físicos de personas que no se encuentren autorizadas, los daños y las intromisiones en la información del Servicio de Atención de Llamadas del 911 mediante perímetros de seguridad a las áreas seguras (EENA, 2016).

Con la obtención de esta certificación internacional, el ECU 911 alinea sus prácticas a normativas de carácter internacional de primer nivel que permitirá a los ecuatorianos contar con un Servicio eficiente y de mejor calidad.

La certificación también garantiza la reducción del tiempo en los procedimientos de las llamadas y en la atención de emergencias. Por otro lado, avala la capacitación constante del personal operativo y la renovación continua de la tecnología usada para la optimización del servicio.

En la actualidad, sólo cinco centros a nivel internacional han obtenido esta certificación y son los Centros 112 de Galicia, Castillo y León, de España, Malasia y Ecuador (EENA, 2016).

Para que el Centro Nacional ECU 911 Samborondón pueda obtener este certificado, debe cumplir los siguientes parámetros:

- Establecer mecanismos de participación ciudadana entre ellos se pueden destacar: audiencia pública, consejos consultivos, agenda pública de consulta a la ciudadanía entre otros.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana para la formulación de políticas y planes institucionales puesto que ellos son los usuarios del servicio y sus opiniones y sugerencias están estrechamente relacionadas a que se brinde un servicio de calidad con el cual puedan satisfacer sus necesidades.
- Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía.

## BIBLIOGRAFÍA

Anónimo. (2016). Números de atención de emergencia diferentes al 9-1-1 quedarán inhabilitados definitivamente. *EL UNIVERSO*, 35.

Arellano, H.. (2012, octubre 5). El enfoque de seguridad integral. *Nuestra Seguridad*, 1, pp. 7-8.

Arellano, H.. (2012, octubre 5). El enfoque de Seguridad Integral. *Nuestra Seguridad*, 6, p.3.

Arellano, H.. (2012, octubre 5). El enfoque de seguridad integral. *Nuestra Seguridad*, 1, pp.13-18.

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador.

Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico De Planificación Y Finanzas Públicas*. 2010, de Registro Oficial Órgano de la república del Ecuador Sitio web: [https://spryn.finanzas.gob.ec/esipren-web/archivos\\_html/file/C%C3%B3digo20de%20Planificaci%C3%B3n%20y%20Finanzas%20P%C3%ABlicas.pdf](https://spryn.finanzas.gob.ec/esipren-web/archivos_html/file/C%C3%B3digo20de%20Planificaci%C3%B3n%20y%20Finanzas%20P%C3%ABlicas.pdf)

Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica De Servicio Público*. 2010, de Tribunal Constitucional del Ecuador. Sitio web: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_org10.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org10.pdf)

Asamblea Nacional. (2011). *Norma De Implementación Y Operación De Gobiernos Por Resultados*. 2011, de Registro Oficial Suplemento 606 Sitio web: <http://blogs.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2013/02/Norma-GPR2.pdf>

Barrio, I., González, J., Padín, L., Peral, P., Sánchez, I., & Tarín, E.. (2008). *El Estudio de Casos*. 2008, de Universidad Autónoma de Madrid Sitio web: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Est\\_Casos\\_doc.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Est_Casos_doc.pdf)

Blackwell, R. (2001). *Comportamiento del consumidor*. 9º Edición. México: Ed. Thomson.

Bonnefoy, J.& Armijo, M.. (2005). Indicadores de desempeño en el Sector Público. *GTZ*, 1, p. 14

Cantador, R., Jaraiz, A., Madera, A., Monasterio, I., Sánchez, J. & Varas, R.. (2005). *Métodos de Investigación en Educación Especial - Estudio de Casos*. 2005, de Universidad Autónoma de Madrid Facultad de Formación del Profesorado y educación Magisterio de Educación especial Sitio web: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/EstCasos.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EstCasos.pdf)

Casarrubios, M., García, B., & Mejías., A. (2012). *Investigación Evaluativa*. 2012, de Investigaciones EE Sitio web: [http://uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Inv\\_evaluativa\\_ppt.pdf](http://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Inv_evaluativa_ppt.pdf)

Chandler, Jack y Plano, Ralph. *Public Administration Dictionary* (1988). Santa Bárbara: ABC-CLIO.

CPCCS. (2015). *Glosario básico de participación ciudadana, control social y transparencia*. junio 22, 2016, de CPCCS Sitio web: <http://www.cpccs.gob.ec/?mod=glosario>

Cunill, N. (1997). *Nuevas formas de gestión pública y representación social*. Caracas: Editorial Nueva Sociedad.

Dankhe, Gordon (1986), Investigación y comunicación, en C. Fernández-Collado y G.L. Dankhe (eds): *“La comunicación humana: ciencia social”* Mc.Graw-Hill, México.

Departamento Nacional de Planeación. (1996). *Indicadores de diagnóstico, seguimiento evaluación y resultados. Elementos conceptuales para su definición y aplicación*. junio 23, 2016, de Departamento Nacional de Planeación Sitio web: <http://www.bvsde.paho.org/bvsapc/fulltext/indicadores.pdf>

Dirección de Presupuestos de Chile (2003): *“Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2004, Documento Técnico”*.

Dye, Thomas (2002), *“Understanding Public Policy”* Tenth Edition. New Jersey: Prentice Hall.

EENA. (2016). *Calidad de emergencias por sus servicios a los ciudadanos*. agosto 12, 2016, de EENA Sitio web: <http://www.eena.org/pages/centros-de-emergencia-ecuatorianos-certificacion#.V64w75h97IV>

Feinstein, O. (2007). *Evaluación Pragmática de Políticas Públicas*. junio 22, 2016, de ICE Sitio web: [http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE\\_836\\_19-31\\_0B24D3C2A65D74BACC7ADCC22F6A471E.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_836_19-31_0B24D3C2A65D74BACC7ADCC22F6A471E.pdf)

Franco, R. y Lanzaro, J. (2006): *Política y Políticas públicas en los procesos de reforma en América Latina*, FLACSO/Miño y Dávila, Buenos Aires.

García, J.. (2004). *Estudios descriptivos*. Junio, 2004, de Nure investigación Sitio web: <http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>

Godoy, L. (2009). Las políticas públicas. *El ciclo de las políticas públicas. Clases de políticas públicas. Eficacia, legalidad y control. Indicadores de gestión*. junio 18, 2016, de Junta de Comunidades de Castilla La Mancha Sitio web: [http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document\\_library/get\\_file?uuid=49a4638b-b064-44a6-b640-97e52ea0da7c&groupId=10129](http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=49a4638b-b064-44a6-b640-97e52ea0da7c&groupId=10129)

González, J. & Hernández, Z. (2003). *Paradigmas Emergentes y Métodos de investigación en el campo de la orientación*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.geocities.com/seminarioytrabajodegrado/Zulay2.html>.

Granados, I., & Cárdenas, E. (2008). *Derecho de los usuarios de las telecomunicaciones*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

Horn, R. (1993), *Statistical Indicators for the Economic and Social Sciences*. Cambridge University Press.

INEC. (2010). Censo Nacional de Población y Vivienda. Ecuador.

Jenkins, William (1978), “*Policy Analysis: A Political and Organizational Perspective*”. Londres: Martin Robertson.

Jiménez, V. (2012, Julio). *The case study and its implementation in research*. Rev. Int. Investig. , 8, 10. 2010, De Cienc. Soc. Base de datos.

Kraft, Michael y Furlong, Scott (2004), “*Public Policy: Politics, Analysis and Alternatives*”. Washington DC: CQC Press.

Kröll, H. (2013). *El método de los estudios de caso*. In Tarrés M. (Author), *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (pp. 231-264). FLACSO-México. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/j.ctt16f8cd1.12>

Lahera, E. (2004). *Política y Políticas Públicas*. junio 1, 2016, de CEPAL Sitio web: [http://aprende.contraloria.gov.co:8080/courses/506/Lahera\\_Eugenio\\_PP.pdf](http://aprende.contraloria.gov.co:8080/courses/506/Lahera_Eugenio_PP.pdf)

Lasswell, Harold D., “La orientación hacia las políticas”, en Aguilar Villanueva, Luis F. (ed.), *El estudio de las políticas públicas*, Miguel Ángel Porrúa, México, primera edición 1992, tercera edición 2007

LOTAIP. (2004). *Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Tribunal Constitucional del Ecuador.

McLean, Ian (196), *The Concise Oxford Dictionary of Politics*, Oxford University Press, Oxford.

Makón, M. (2000), “*El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*”, documento presentado en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, República Dominicana, 24 al 27 de octubre, <http://www.clad.org.ve/fulltext/0038509.pdf>.

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. Mexico: Pearson.

Mariñez, F. & Valenzuela, R.. (2013). *Gobierno abierto ¿Más Innovaciones?, ¿Más Gobierno?, ¿Más Sociedad?, ¿En qué consiste?*. México: EGAP.

Merino, M. (1995). *La participación ciudadana en la democracia*. IFE. Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática, No. 4. México.

Montero, I. y León, O. (2002). *Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en psicología*. International Journal of Clinical and Health Psychology, 2, 505-510.

OCDE. (1996). *Benchmarking, evaluation, and strategic management in the public sector*. Best Practices Guidelines for Evaluation, 5, p. 10. 2016, mayo 27, De JSTOR Base de datos.

Peón, F. (2013). *Un acto metodológico básico de la investigación social: La entrevista cualitativa*. In Tarrés M. (Author), *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (pp. 63-92). FLACSO-México. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/j.ctt16f8cd1.6>

Quiñonez, J. (2012). Servicio integrado de seguridad ECU 911 entró en funcionamiento. *EL UNIVERSO*, 35.

Rivera, W. (2014). La investigación documental para elaborar un ensayo académico. *Revista De Lenguas Modernas*, (20), pp. 475-497. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1550968802?accountid=171402>

Sanchez, R.. (1984, enero 1). La investigación científica en ciencias sociales (Estructura dialógica, campo de lucha ideológica y factor del proyecto ético-político de una comunidad). *Revista Mexicana de Sociología*, 46, 129 -160. 2016, junio 12, De JSTOR Base de datos.

Santos, B. (2005). *Democratizar la democracia. Los caminos de la democracia participativa*. México: Editorial Fondo De Cultura Económica.

Schacter, M.. (2002). *Practitioner`s Guide to Measuring the Performance of Public Programs*. Ottawa. Canadá. : Institute On Governance.

Sarmiento, G. *Temas de introducción a las instituciones de Derecho Público*, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 1996

Serra, A., Figueroa V., Saz, A.. (2007). *Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público*. junio 24, 2016, de BID y CLAD Sitio web: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36597755>

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2016). *Llamadas indebidas*. julio 1, 2016, de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Sitio web: <http://www.ecu911.gob.ec/numerosancionado/>

Stufflebeam, D. y Shinkfield A. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Madrid, Paidós/MEC.

Torres, G. (2007). *La evaluación de políticas y programas públicos: El caso de los programas de desarrollo social en México*. México : Editorial DIVERSA.

Verdugo, J. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, ANUIES, p.2.

Vicepresidencia República del Ecuador. (2014). *Rendición de Cuentas*. junio 21, 2016, de Vicepresidencia República del Ecuador Sitio web: <http://www.vicepresidencia.gob.ec/rendicion-de-cuentas/>

Weiss, C. (1998). *Evaluation. Methods for Studying Programs and Policies*. Second Edition. Upper Saddle River (NJ), Prentice Hall.

Yin, R. K. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series. Estados Unidos: Sage.

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series. (Vol. 5). Estados Unidos: Sage.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Cuestionario de Satisfacción

Somos estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) de la carrera de Ingeniería Comercial y Empresarial, estamos haciendo una investigación sobre la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de llamadas que brinda el ECU 911.

#### **SECCIÓN 1: Información Personal**

##### **Sexo**

Masculino       Femenino

**Edad**                      \_\_\_\_\_ años

##### **Sector**

Norte               Sur               Centro

##### **Ocupación principal**

Estudiante     Empleado     Trabajador autónomo

*El Centro Nacional ECU 911 Samborondón entró en funcionamiento desde el 13 de enero del 2012; su objetivo es reunir en un sólo sitio a todas las entidades que se encuentran involucradas con la seguridad integral de la ciudadanía para brindarles los diferentes servicios que esta requiera.*

#### **SECCIÓN 2: Conocimiento general sobre el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911**

**1. ¿Conoce Ud. los servicios que presta actualmente el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911?**

Si                             

No                             

**2. ¿Cómo se enteró Ud. sobre los servicios que brinda el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911?**

Prensa escrita                             

Guías telefónicas                             

Televisión                             

Radio                             

Vallas publicitarias                             

Recomendación verbal (familia, amigos)                             

Web Pública 9-1-1                             

Otros                             

#### **SECCIÓN 3: Nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado por el ECU 911**

**3. De los siguientes servicios brindados por el ECU 911. ¿Cuál es el servicio que ha utilizado con mayor frecuencia? (Si su respuesta es diferente a "línea única de emergencias" ha culminado la encuesta)**

Línea única de emergencias                             

Videovigilancia                             

Vinculación comunitaria                             

Coordinación institucional                             

*(Se utilizarán ayudas gráficas para la explicación de cada servicio)*

**4. ¿Qué tipo de emergencia Ud. ha tenido?**

Emergencia médica                             

Fuego, salvamento y rescate (Bomberos)                             

Requerimiento servicios policiales                             

Accidente de tránsito                             

**5. ¿Qué medio Ud. utilizó para realizar la llamada de emergencia?**

Teléfono fijo                             

Teléfono móvil

6. ¿Qué tipo de problemas técnicos ha experimentado ud. al momento de realizar la llamada al ECU 911?

- Interferencias ( )
- Llamada en espera ( )
- Línea averreada ( )
- Otros ( )
- Ninguno ( )

7. Desde que Ud. realiza la llamada de emergencia, el TIEMPO que tardan en responderle su llamada le parece:

- Muy inadecuado ( )
- Algo inadecuado ( )
- Indiferente ( )
- Algo adecuado ( )
- Muy adecuado ( )

8. ¿Considera Ud. que la información solicitada por los teleoperadores del ECU 911 fue la correcta?

- Si ( )
- No ( ) ¿Por qué? \_\_\_\_\_

9. ¿Cuál ha sido el tiempo promedio de duración de su llamada con los teleoperadores del ECU 911?

\_\_\_\_\_ minutos

10. Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma comprensible la gestión que iban a realizar o la información que Ud. necesitaba?

- Si ( )
- No ( )

11. ¿Cómo califica la capacidad de atención y solución a sus solicitudes de emergencias realizadas a la Unidad?

- Muy malo ( )
- Malo ( )
- Regular ( )
- Bueno ( )
- Muy bueno ( )

12. Desde que Ud. finaliza su llamada, el TIEMPO de respuesta (lapso entendido desde el ingreso del incidente hasta que la llegada de la unidad de emergencia) es:

\_\_\_\_\_ minutos

13. Desde que llega la unidad de emergencia, el TIEMPO de solución del incidente le parece:

- Muy inadecuado ( )
- Algo inadecuado ( )
- Indiferente ( )
- Algo adecuado ( )
- Muy adecuado ( )

14. Tras reportar una emergencia ¿cómo calificaría la asistencia de los cuerpos de emergencia?

- Muy mala ( )
- Mala ( )
- Regular ( )
- Buena ( )
- Muy buena ( )

15. En una escala del 1 al 5; donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

16. ¿Es útil el uso del servicio que brinda el ECU 911 para usted?

- Si ( )
- No ( ) ¿Por qué? \_\_\_\_\_

17. El servicio “Línea única de Emergencias, ha cumplido con sus expectativas

Nunca ( )

A veces ( )

Normalmente ( )

Casi siempre ( )

Siempre ( )

18. ¿Qué cambios le gustaría que se realicen para mejorar el actual servicio de llamadas que ofrece el ECU 911?

---

## ANEXO 2: Guía de Entrevista

### Introducción para el entrevistado

Buenas tardes Myr. Juan Marco Figallo Morales, soy *Cindy Núñez* estudiante de la Escuela Superior Politécnica del Litoral de la carrera Ingeniería Comercial y Empresarial, su entrevistadora.

En días anteriores se envió un oficio a su institución con la finalidad de poder realizarle algunas preguntas acerca de la certificación de calidad EENA que se otorga a los centros de seguridad.

A su vez, nos interesa conocer un poco sobre los procesos que están realizando para obtener dicha certificación y qué factores los están motivando para adquirirla, por todo lo dicho anteriormente esta entrevista será grabada.

Por lo tanto, agradecería su amabilidad de contestar las siguientes preguntas.

**1. ¿En qué consiste el estándar de la Asociación Europea de Centros de Servicio de Emergencia?**

El EENA, al igual que toda certificación internacional; se ampara en términos estandarizados, básicamente en la asociación de números de emergencia europeos. En la actualidad, Ecuador es el único país en Latinoamérica que va a contar con esa certificación, lo cual nos ayuda a establecer o estandarizar ciertas métricas que se deben cumplir.

Al momento que se ajustan todas las métricas, se están ajustando todos los procesos inherentes que tiene la organización. Existen procesos normativos que se deben cumplir como pasa en cualquier norma específicamente en el ámbito de seguridad integral.

**2. ¿Ha participado el Centro Nacional Samborondón para obtener la certificación EENA? Y si no ha participado, ¿Por qué no lo hacen?**

Al principio, no participó porque la Coordinación Nacional de Dirección y Planificación Estratégica eligieron como prueba piloto al Centro Nacional Quito dado que es la matriz del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y su centro local Santo Domingo, pero cada año se van a ir acreditando dos centros adicionales hasta completar la certificación a nivel general.

**3. ¿Cuáles considera Ud. que fueron las ventajas del Ecu 911 de Quito para obtener la certificación en comparación con el de Samborondón?**

La diferencia que existe entre todos los centros a nivel nacional viene determinada en sí por el volumen de la población ya que de esto dependen las llamadas que se realicen a los centros y por tal motivo toda la gestión se diferencia por el nivel de llamadas que se realicen. El ECU 911 de Samborondón atiende el 50% de todas las llamadas a nivel nacional seguido por el Centro Nacional Quito.

**4. ¿Cuáles serían los estándares técnicos que el ECU 911 Samborondón debe cumplir para obtener la certificación? ¿Son esos los mismos estándares manejados por el ECU 911 de Quito?**

Todos los centros a nivel nacional funcionan de la misma forma, pero son las autoridades competentes que eligen al centro para que pase por el proceso de auditoría para obtener la certificación. Asimismo, las propuestas y ejecuciones de proyectos para el Centro forman parte fundamental del proceso de certificación dado que esto suma valor agregado al momento que se está realizando la auditoría en el Centro.

**5. ¿Cuál es la base para el planteamiento de estrategias de mejora que le permite al SIS ECU 911 optimizar sus procedimientos?**

En términos generales, recientemente se están determinando oportunidades de mejora y mediante la planificación estratégica generar un plan operativo para diseñarlo y ponerlo en práctica dentro del Centro.

**6. ¿Utilizan algún tipo de indicadores de desempeño y resultados para medir la eficiencia del servicio prestado? ¿Cuáles?**

Sí utilizamos indicadores a lo largo de todos los procesos que realiza la institución y se dividen en tres grupos: los estratégicos, los de apoyo y los agregadores de valor. Mediante la herramienta informática GPR se cargan los indicadores para que se puedan medir eficazmente. Actualmente cuentan con bastantes indicadores, pero sólo se muestran 5 al público en general mediante el informe de rendición de cuentas ya que manejan otros indicadores de calidad a nivel interno.

**7. ¿Qué métodos utilizan para evaluar la gestión pública realizada por el ECU 911, específicamente el Centro Nacional Samborondón?**

La dogma establece que para medir el nivel de servicio de las instituciones se requiere de la ejecución de tres pilares fundamentales como: la satisfacción del usuario considerándolo como el alertante, el control de calidad cuya gestión se la verifica internamente y el conjunto de indicadores de operatividad, todos ellos en conjunto permitirán evaluar la eficacia de la gestión del desempeño que se realiza mediante un círculo de calidad.

**8. ¿Han cumplido con los objetivos de calidad que se han propuesto?**

Considero que el ECU 911 Samborondón ha cumplido con la mayoría de sus objetivos propuestos, en incluso me atrevo a decir que nos encontramos en ventaja ya que los informes estadísticos muestran que nos estamos situado por encima de lo mínimo exigido por el EENA.

**9. ¿En qué estándar se basan para coordinar y atender emergencias de forma efectiva con un cumplimiento de tiempo de registro de alerta de 2'49"?**

Todos los objetivos planteados por la institución tienen como base el mínimo exigido por la norma EENA o a su vez estos tiempos también se los obtienen por estadísticos estas son las dos únicas formas que empleamos para fijar metas u objetivos.

Así mismo nosotros como institución más allá de los estándares que nos exige el EENA estamos aspirando siempre a más, dado que tenemos unidades estadísticas en todo el sistema se establece cual es la meta para el próximo año.

**10. ¿Qué métodos ustedes emplean para determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios en el territorio ecuatoriano?**

Para conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios los Coordinadores Generales establecen un banco de preguntas las cuales permitirán conocer las necesidades

de los usuarios y si estas están siendo satisfechas, a su vez reunión a unas 50 o 100 personas en la rendición de cuentas para que ellos expongan sus opiniones, necesidades e inquietudes e inclusive ese es el fin de la institución que asista un común de las personas para atender sus requerimientos.

### 11. ¿Qué cambios han implementado para mejorar la gestión del servicio “línea única de emergencias” entre los años 2014 y 2015?

Los cambios para mejorar la gestión los realizamos todos los meses, tenemos mejoras en el ámbito estadístico, proyectos transversales y horizontales de acuerdo a cada tipo de gestión, e inclusive tenemos proyectos que salen de la gestión del ECU 911 y van a un nivel más alto como el del MCS (Ministerio Coordinador de Seguridad), todo ello con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio.

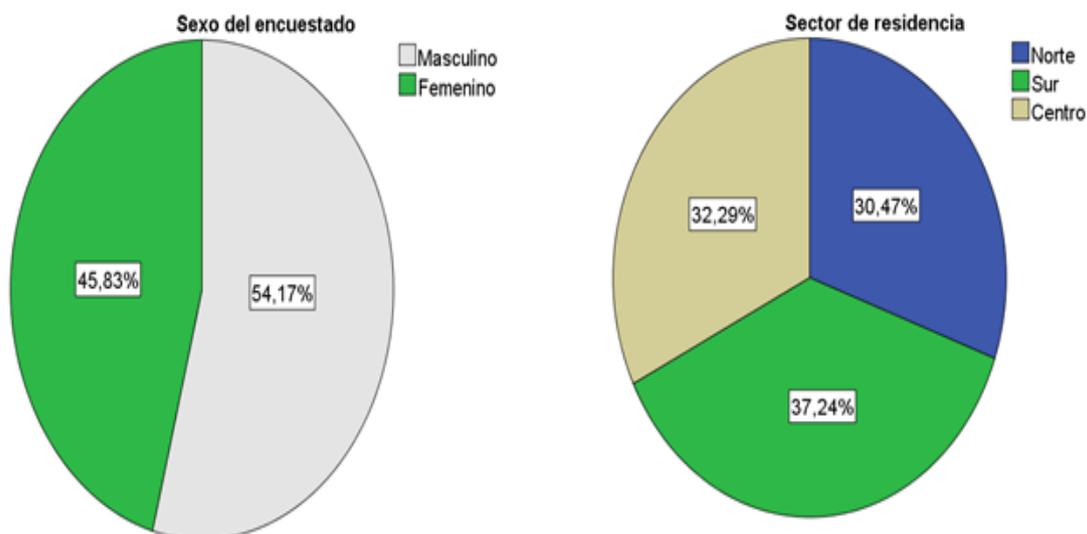
### ANEXO 3: Estadísticas descriptivas de los datos demográficos de la población

		Estadísticos			
		Sexo del encuestado	Edad del encuestado	Sector de residencia	Ocupación del encuestado
N	Válidos	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,46	26,41	2,02	2,17
Mediana		1,00	25,00	2,00	2,00
Moda		1	25	2	2
Mínimo		1	18	1	1
Máximo		2	62	3	3

Total de personas encuestadas: 384 personas

\*Usando el criterio de la media: la edad promedio de los encuestados es de 26 años

\*Usando el criterio de la moda: hay más hombres que mujeres, el sector más repetido es el sur y hay más empleados.





**ANEXO 4: Tiempos promedios de atención de llamadas empleados por el Centro Nacional ECU 911 Samborondón según usuarios del servicio “Línea única de emergencia”**

**Frecuencias de tiempos de atención de llamada "Emergencia médica"**

<b>Estadísticos para una muestra</b>				
	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
9. Cual es tiempo promedio de duración de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	63	5,43	4,176	,526

<b>Prueba para una muestra</b>						
	Valor de prueba = 2.47					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
9. Cual es tiempo promedio de duracion de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	5,623	62	,000	2,959	1,91	4,01

Ho: el tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de emergencia médica es igual a 2'47"

Ha: el tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de emergencia médica no es igual a 2'47"

Se rechaza Ho. Existe suficiente evidencia estadística para decir que el tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de emergencia médica no es igual a 2'47"

## Frecuencias de tiempos de atención de llamada "Requerimiento de bomberos"

### Estadísticos para una muestra

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
9. Cual es tiempo promedio de duración de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	45	4,16	3,630	,541

### Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 2.32					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
9. Cual es tiempo promedio de duracion de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	3,392	44	,001	1,836	,74	2,93

Ho: El tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de bomberos es igual a 2'32"

Ha: El tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de bomberos no es igual a 2'32"

Se rechaza Ho. Existe suficiente evidencia estadística para decir que el tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de bomberos no es igual a 2'32"

## Frecuencias de tiempos de atención de llamada "Requerimiento de servicios policiales"

### Estadísticos para una muestra

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
9. Cual es tiempo promedio de duración de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	77	3,75	2,159	,246

### Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 2.49					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
9. Cual es tiempo promedio de duracion de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	5,134	76	,000	1,263	,77	1,75

Ho: El tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de requerimiento de servicios policiales es igual a 2'49"

Ha: El tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de requerimiento de servicios policiales no es igual a 2'49"

Se rechaza Ho. Existe suficiente evidencia estadística para decir que el tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de requerimientos de servicios policiales no es igual a 2'49"

### Frecuencias de tiempos de atención de llamada "Requerimiento de la comisión de tránsito"

**Estadísticos para una muestra**

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
9. Cual es tiempo promedio de duración de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	27	4,85	2,397	,461

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 3.28					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
9. Cual es tiempo promedio de duración de su llamada con los teleoperadores del ECU 911	3,407	26	,002	1,572	,62	2,52

Ho: El tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de accidentes de tránsito es igual a 3'28"

Ha: El tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de accidentes de tránsito no es igual a 3'28"

Se rechaza Ho. Existe suficiente evidencia estadística para decir que el tiempo promedio de duración de llamadas para atender casos de accidentes de tránsito no es igual a 3'28"

### ANEXO 5: Tablas de contingencia Nivel de satisfacción y sector de residencia

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,996 <sup>a</sup>	8	,042
Razón de verosimilitudes	16,163	8	,040
Asociación lineal por lineal	,321	1	,571
N de casos válidos	212		

a. 3 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,09.

**Tabla de contingencia 15. Cual es su nivel de satisfiacion con la gestion realizada por el servicio del ECU 911 ^  
Sector de residencia**

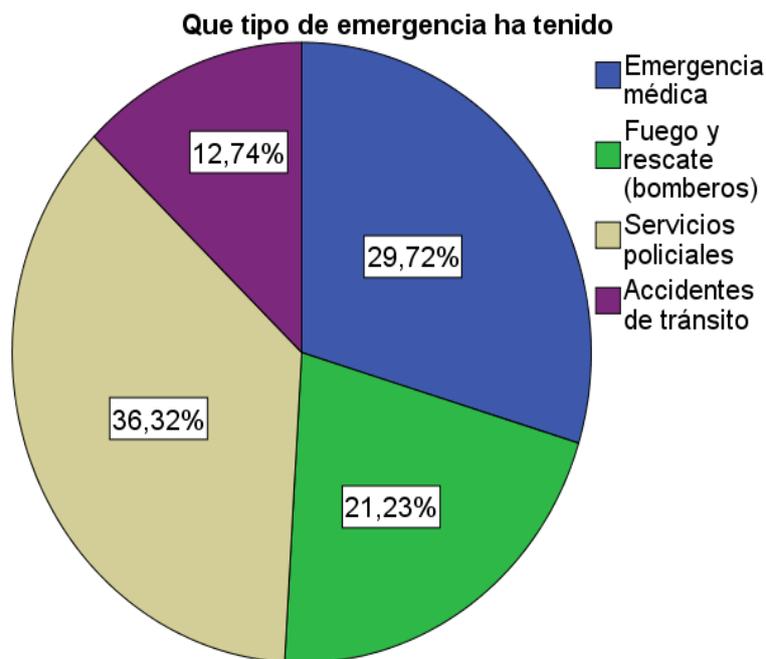
			Sector de residencia			Total
			Norte	Sur	Centro	
15. Cual es su nivel de satisfiacion con la gestion realizada por el servicio del ECU 911	Nada satisfecho	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,9%	0,9%	1,9%
	Poco satisfecho	Recuento	7	11	6	24
		% del total	3,3%	5,2%	2,8%	11,3%
	Satisfecho	Recuento	15	7	6	28
		% del total	7,1%	3,3%	2,8%	13,2%
	Muy satisfecho	Recuento	18	41	37	96
		% del total	8,5%	19,3%	17,5%	45,3%
	Totalmente satisfecho	Recuento	18	24	18	60
		% del total	8,5%	11,3%	8,5%	28,3%
Total	Recuento	58	85	69	212	
	% del total	27,4%	40,1%	32,5%	100,0%	

Ho: No existe relación entre las variables sector y nivel de satisfacción

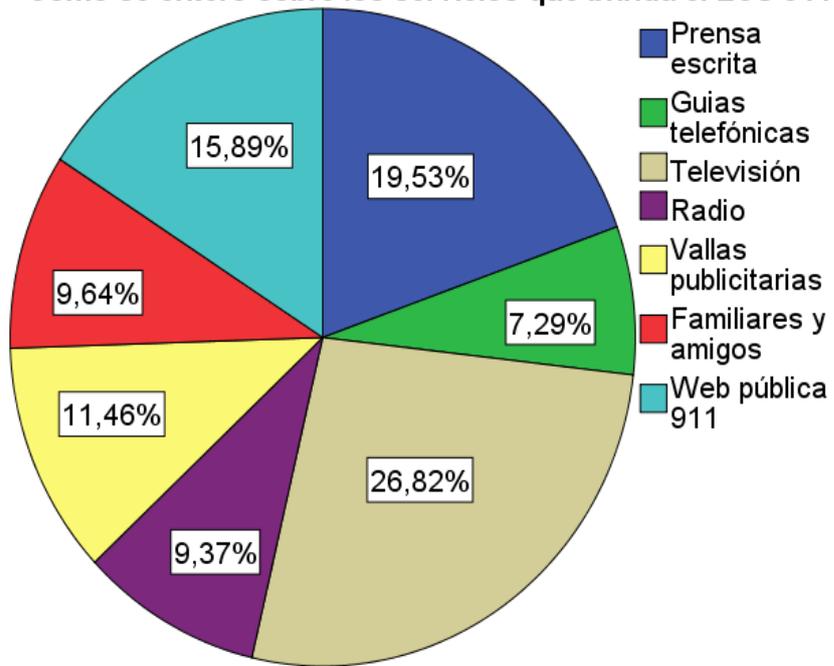
Ha: Existe relación entre las variables sector y nivel de satisfacción

Se rechaza Ho. Existe suficiente evidencia estadística para decir que existe relación entre las variables sector y nivel de satisfacción

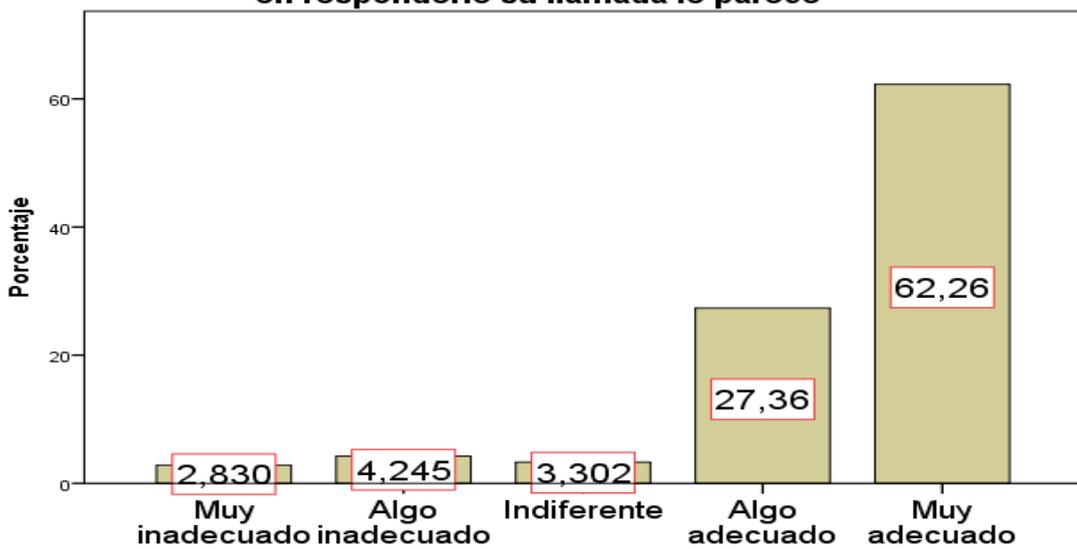
## ANEXO 6: Estadísticas Complementarias



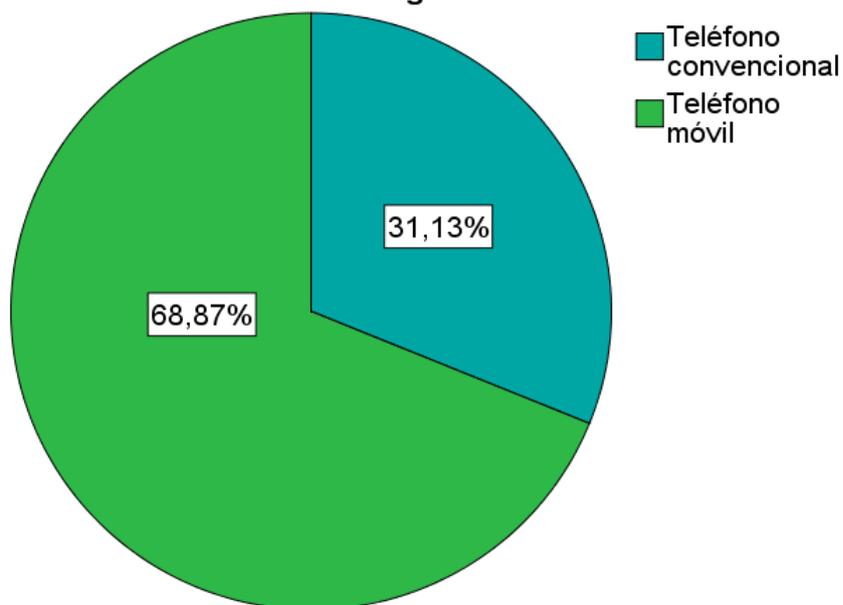
**Como se enteró sobre los servicios que brinda el ECU 911**



**Desde que ud. realiza la llamada de emergencia, el tiempo que tardan en responderle su llamada le parece**



**Que medio ud ha utilizado para realizar la llamada de emergencia**



**Tabla de contingencia 15. Cuál es su nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911 \* Sexo del encuestado**

			Sexo del encuestado		Total
			Masculino	Femenino	
15. Cuál es su nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911	Nada satisfecho	Recuento	2	2	4
		% del total	0,9%	0,9%	1,9%
	Poco satisfecho	Recuento	15	9	24
		% del total	7,1%	4,2%	11,3%
	Satisfecho	Recuento	17	11	28
		% del total	8,0%	5,2%	13,2%
	Muy satisfecho	Recuento	54	42	96
		% del total	25,5%	19,8%	45,3%
	Totalmente satisfecho	Recuento	40	20	60
		% del total	18,9%	9,4%	28,3%
	<b>Total</b>	Recuento	128	84	212
		% del total	60,4%	39,6%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,902 <sup>a</sup>	4	,754
Razón de verosimilitudes	1,913	4	,752
Asociación lineal por lineal	,293	1	,588
N de casos válidos	212		

Ho: No existe relación entre las variables sexo y nivel de satisfacción

Ha: Existe relación entre las variables sexo y nivel de satisfacción

No se rechaza Ho. No existe relación entre las variables sexo y nivel de satisfacción.

**Tabla de contingencia 15. Cuál es su nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911 \* Sector de residencia**

			Sector de residencia			Total
			Norte	Sur	Centro	
15. Cuál es su nivel de satisfacción con la gestión realizada por el servicio del ECU 911	Nada satisfecho	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,9%	0,9%	1,9%
	Poco satisfecho	Recuento	7	11	6	24
		% del total	3,3%	5,2%	2,8%	11,3%
	Satisfecho	Recuento	15	7	6	28
		% del total	7,1%	3,3%	2,8%	13,2%
	Muy satisfecho	Recuento	18	41	37	96
		% del total	8,5%	19,3%	17,5%	45,3%
	Totalmente satisfecho	Recuento	18	24	18	60
		% del total	8,5%	11,3%	8,5%	28,3%
	Total	Recuento	58	85	69	212
		% del total	27,4%	40,1%	32,5%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,996 <sup>a</sup>	8	,042
Razón de verosimilitudes	16,163	8	,040
Asociación lineal por lineal	,321	1	,571
N de casos válidos	212		

Ho: No existe relación entre las variables sector y nivel de satisfacción

Ha: Existe relación entre las variables sector y nivel de satisfacción

Se rechaza Ho. Existe suficiente evidencia estadística para decir que existe relación entre las variables sector y nivel de satisfacción.

**Tabla de contingencia 17. El servicio "línea única de emergencias" ha cumplido con sus expectativas \* Sector de residencia**

			Sector de residencia			Total
			Norte	Sur	Centro	
17. El servicio "línea única de emergencias" ha cumplido con sus expectativas	Nunca	Recuento	1	2	0	3
		% del total	0,5%	0,9%	0,0%	1,4%
	A veces	Recuento	5	4	1	10
		% del total	2,4%	1,9%	0,5%	4,7%
	Normalmente	Recuento	9	10	6	25
		% del total	4,2%	4,7%	2,8%	11,8%
	Casi siempre	Recuento	24	37	29	90
		% del total	11,3%	17,5%	13,7%	42,5%
	Siempre	Recuento	19	32	33	84
		% del total	9,0%	15,1%	15,6%	39,6%
	<b>Total</b>	Recuento	58	85	69	212
		% del total	27,4%	40,1%	32,5%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,210 <sup>a</sup>	8	,413
Razón de verosimilitudes	9,277	8	,319
Asociación lineal por lineal	6,795	1	,009
N de casos válidos	212		

Ho: No existe relación entre las variables sector y nivel de expectativas del servicio línea única de emergencias

Ha: Existe relación entre las variables sector y nivel de expectativas del servicio línea única de emergencias

No se rechaza Ho. No existe relación entre las variables sector y nivel de expectativas del servicio línea única de emergencias