

Año: 1993.

Tesis: Licenciatura en Estadística.

Autor: Astrid Xiomara Garita-Chinchilla & María Julia Quirós Agüero.

Título: Estudio de Opinión sobre el Servicio de Emergencias 9-1-1 en Costa Rica.

Resumen:

La presente Memoria de Seminario de Graduación tiene como fin aplicar la investigación científica y la estadística en la solución a problemas de investigación.

La investigación científica es de gran importancia porque proporciona una serie de herramientas y procedimientos que se pueden aplicar a cualquier problema que se desee investigar, y así darle una solución basada en el método científico. En todas las etapas de la investigación científica, la estadística juega un papel muy importante debido a que se pueden aplicar los métodos y las técnicas de esta ciencia en todo el proceso de investigación.

EL problema que se quiere solucionar es evaluar el servicio que brinda el Sistema de Emergencias 9-1-1 al sector telefónico residencial del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en cuanto a la calidad del servicio, monto que se cobra, conocimiento del trabajo que realiza, funcionamiento del Sistema, etc.

El objetivo general del estudio es conocer la opinión que tienen los clientes telefónicos del sector residencial, sobre el Sistema de Emergencias 9-1-1. Para cumplir este objetivo, se realizó un estudio transversal y descriptivo y como técnica de investigación se usó la encuesta por muestreo.

La población de estudio se definió como el total de clientes del sector residencial que se encuentran en el área de cobertura del 9-1-1. En dicha población se estudiaron por separados dos dominios: dominio 1: Clientes que habían usado el 9-1-1 y dominio 2: Clientes que no habían usado el 9-1-1.

Entre los principales resultados obtenidos se tienen los siguientes:

1. Se detectó un desconocimiento sobre el correcto funcionamiento del Servicio de Emergencias 9-1-1, tanto de los usuarios del servicio como de los no usuarios. Debido a esto, algunas personas de las que han llamado al 9-1-1, han quedado insatisfechas con la atención que se les brindó por parte del 9-1-1 pues consideran que éstos son los responsables de llegar oportunamente al lugar de la emergencia.
2. La mayoría de los usuarios del 9-1-1 considera que la atención brindada por el operador, al responder el teléfono es buena.
3. En su mayoría, los usuarios del 9-1-1 quedaron satisfechos tanto con la atención que le dio el operador por teléfono como con la atención recibida en el campo a la emergencia presentada.
4. Tanto en el caso de los usuarios del 9-1-1 como en el de no usuarios, casi la mitad no sabe para qué le cobran, actualmente c35 por mes por el servicio.
5. Debido a que en la mayoría de las emergencias que se presentan está en juego la vida o la seguridad de las personas, los entrevistados manifestaron que tanto la atención por parte del 9-1-1 como de los entes de respuesta inmediata debe ser aún más rápida y efectiva, sobre todo la de estos últimos.
6. Tanto los usuarios como los no usuarios entrevistados están de acuerdo con la existencia del 9-1-1, por considerarlo un servicio indispensable y único en el país.

7. La atención que brindan las instituciones de respuesta inmediata es la más criticada por parte de los entrevistados, lo cual influye negativamente en la imagen del 9-1-1, porque consideran que éstos atienden la emergencia en el campo.
8. Tanto los usuarios como los no usuarios del 9-1-1 están de acuerdo en pagar más de c37 colones mensuales por el servicio (cerca de tres veces más).