



Análisis del ECU 911 en Manabí: un estudio de caso sobre su implementación y efectividad

Analysis Of ECU 911 in the Province of Manabí: A Case Study on its Implementation and Effectiveness

Analyse de l'ECU 911 dans la province de Manabí : une étude de cas sur sa mise en œuvre et son efficacité

Autores

✉ ^{1*} Oscar Fernando Balladares Moncayo



✉ ² Byron Rodríguez Loo



^{1,2} Escuela Superior Politécnica
Agropecuaria de Manabí Manuel Félix
López, Calceta, Ecuador

Código JEL: H83; O32; M11; M38.

Citacion sugerida: Balladares Moncayo, O. F., Rodríguez Loo, B. (2025). Análisis del ECU 911 en Manabí: un estudio de caso sobre su implementación y efectividad. *Revista ECA Sinergia*, 16(2), 13–22. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v16i2.7074>

Recibido: 21/10/2024
Aceptado: 24/04/2025
Publicado: 02/05/2025

Resumen

El punto de partida de la investigación fue establecer una línea base que facilite abordar las brechas detectadas en la implementación del ECU 911 Manabí, enfocándose en aspectos operativos, tecnológicos y de coordinación para posibles ajustes o innovaciones. Con ello se da cumplimiento al objetivo de analizar su impacto en la gestión institucional en términos de efectividad y percepción pública, una vez documentados estos datos se presenta un aporte a como contribución al fortalecimiento de la imagen institucional. La metodología empleada tiene un esquema cuali-cuantitativo con investigación documental, no experimental y transeccional, lo que representa la evaluación de la efectividad organizacional, la comprensión y describir las características y relaciones existentes dentro del ECU 911 como organización en un momento determinado. La investigación consta de dos fases para el cumplimiento del objetivo general, la primera de ellas tuvo como finalidad investigar la percepción de los usuarios y profesionales involucrados en la gestión de emergencias respecto a la efectividad del ECU 911 en Manabí; luego de ello se identifican las áreas de mejora desde una perspectiva práctica y operativa mediante la aplicación de la matriz 5W+1H.

Palabras clave: Gestión pública, Innovación, Organización, Control.

Abstract

The starting point of the research was to define a baseline that would facilitate the analysis of gaps detected in the implementation of ECU 911 in the province of Manabí, focusing on operational, technological, and coordination aspects, to allow for adjustments or innovations. This work aims to analyze its impact on institutional management in terms of effectiveness and public perception. Once this data was documented, this study contributes to strengthening the institutional image. The methodology used combines qualitative and quantitative approaches, with documentary, non-experimental, and cross-sectional research. This represents the evaluation of organizational effectiveness, understanding, and describing the characteristics and relationships within ECU 911 as an organization at a given time. The research is divided into two phases to achieve the main objective. The first phase aimed to study the perception of users and professionals involved in emergency management regarding the effectiveness of ECU 911 in Manabí. Then, areas for improvement were identified from a practical and operational perspective through the application of the 5W+1H matrix.

Keywords: Public management, Innovation, Organization, Control.

Résumé

Le point de départ de la recherche a été de définir une base de référence facilitant l'analyse des disparités détectées dans la mise en œuvre de l'ECU 911 dans la province de Manabí, en se concentrant sur les aspects opérationnels, technologiques et de coordination, afin de permettre des ajustements ou des innovations. Ce travail vise à analyser son impact sur la gestion institutionnelle en termes d'efficacité et de perception publique. Une fois ces données documentées, cette étude contribue au renforcement de l'image institutionnelle. La méthodologie utilisée combine des approches qualitatives et quantitatives, avec une recherche documentaire, non expérimentale et transversale. Cela représente l'évaluation de l'efficacité organisationnelle, la compréhension et la description des caractéristiques et des relations existantes au sein de l'ECU 911 en tant qu'organisation à un moment donné. La recherche se divise en deux phases pour atteindre l'objectif principal. La première phase avait pour objectif d'étudier la perception des utilisateurs et des professionnels impliqués dans la gestion des urgences concernant l'efficacité de l'ECU 911 à Manabí. Ensuite, des domaines d'amélioration ont été identifiés sous un angle pratique et opérationnel grâce à l'application de la matrice 5W+1H.

Mots-clés: Gestion publique, Innovation, Organisation, Contrôle.



INTRODUCCIÓN

El derecho a la vida y a la integridad personal han sido consagrados en Art. 3 de la declaración de Organización de Estados Americanos (OEA, 2009), como una obligación de los estados miembros, de forma similar la Organización Panamericana de la Salud (OPS, s.f.) reafirma, en su portal oficial, el compromiso de los gobiernos sobre “anticipar, responder y recuperarse de forma efectiva de los impactos de eventos o condiciones de riesgo, probables, inminentes o actuales”, garantizando así el bienestar de su población.

El Estado ecuatoriano contempla en su marco normativo la obligación del ejecutivo en la gestión de emergencias, es así que mediante Decreto Ejecutivo 988 (2011) crea el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mismo que se ha erigido como un pilar fundamental para mejorar la coordinación y eficacia en la atención de situaciones críticas. Administrativamente distribuye su estructura en 7 coordinaciones zonales, 10 centros locales y 14 oficinas operativas. Actualmente, según describe su página web, han logrado un 100% de cobertura a nivel nacional con 16 centros ubicados en territorio continental y 1 centro local en Galápagos (Servicio Integrado de Seguridad, 2020).

En provincia de Manabí, según el Servicio Integrado de Seguridad (2020) este sistema se inaugura en octubre de 2013, con la intención de consolidar los servicios de emergencia en una plataforma integral. A medida que el ECU 911 ha evolucionado, surge la necesidad de realizar un estudio de caso enfocado en su implementación y eficacia específicamente en Manabí. Para esto se propone un análisis que se oriente hacia una comprensión detallada de los aspectos técnicos, operativos y de gestión del ECU 911 en Manabí en una línea similar a la adoptada por Pico-Caballero y Linzan-Saltos (2023). A través de la recopilación y evaluación de datos históricos e información institucional, mediante los cuales se identifican los desafíos enfrentados durante la implementación y el impacto real del sistema en la respuesta a emergencias en la provincia.

El seguimiento permanente a la gestión administrativa es una importante herramienta de control dentro del proceso administrativo, Gómez Mendoza et al (2022) subrayan la relación directamente proporcional que existe entre la implementación de tecnología, el buen servicio y la calidad en los procesos para garantizar la satisfacción del usuario y por tanto generar una imagen institucional positiva a nivel externo. El propósito central de este artículo científico es buscar ofrecer no solo una revisión exhaustiva de la evolución del sistema, sino también valiosas lecciones aprendidas que puedan informar y contribuir a mejorar las prácticas de gestión en otras regiones o la propia Manabí.

En términos de la efectividad, Cabrera-Encalada et al (2021) resaltan la forma en que una adecuada gestión interna minimizará las deficiencias optimizando el uso de los recursos públicos. Con este enfoque se propone la investigación como una herramienta estratégica de análisis para los profesionales del ámbito gubernamental, de seguridad y salud, así como para aquellos encargados de la toma de decisiones, proporcionando perspectivas cruciales para fortalecer y perfeccionar la gestión administrativa del ECU 911 en Manabí.

Realizar un análisis exhaustivo de la implementación y efectividad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2020) en la provincia de Manabí, el principal objetivo es comprender en profundidad cómo este sistema ha influido en la gestión operativa institucional, identificando los factores que han contribuido o limitado su efectividad y proporcionando una evaluación crítica de su impacto en la percepción e imagen pública. Como elemento complementario, al documentar y analizar la implementación del ECU 911 en Manabí, se contribuye al conocimiento científico y se fomenta un enfoque basado en datos estadísticos que permitan fortalecer la imagen al interior de la comunidad y la percepción global de su accionar.

Tomando como base los autores antes mencionados, es válido afirmar que la presente investigación justifica plenamente su desarrollo en la necesidad imperante de comprender a fondo la implementación y efectividad del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 en la provincia de Manabí. En un contexto donde la gestión de emergencias desempeña un papel crucial para la seguridad ciudadana, es esencial evaluar de manera crítica y detallada la operatividad de este sistema integral, la forma en la particularidad de Manabí como un caso de estudio único y la convierte en un elemento relevante dado que la región ha experimentado desafíos y dinámicas propias en términos de demografía y estructura socioeconómica, así como la percepción de la ciudadanía para determinar la imagen institucional que ha logrado construir a nivel colectivo; es así que, analizar cómo el ECU 911 se ha adaptado y ha influido en la respuesta a emergencias en este entorno específico proporcionará información valiosa para futuras implementaciones y mejoras en la gestión organizativa a nivel regional y nacional.

Además, el presente artículo determinó una línea base que permitiera abordar las brechas identificadas durante la implementación del ECU 911 en Manabí, destacando los aspectos operativos, tecnológicos y de coordinación que podrían beneficiarse de ajustes o innovaciones. Esta revisión crítica contribuirá al avance y refinamiento continuo del sistema, sirviendo como guía práctica para otros lugares que consideren adoptar estructuras similares. La justificación se consolida también en la importancia de compartir experiencias y lecciones aprendidas. La información recopilada en este estudio proporciona una base sólida para profesionales, tomadores de decisiones y académicos en el ámbito de la gestión de emergencias y la gestión pública.

METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo bajo un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos. De acuerdo con las directrices de Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2019), esta metodología permite describir y entender los fenómenos, así como predecir o controlar ciertos aspectos relevantes. Para ello, se recurrió al análisis de reportes semestrales generados por el ECU 911, los cuales contienen información estadística clave sobre la gestión de emergencias, el número de incidencias atendidas, los tiempos de respuesta, la eficacia en la movilización de recursos y otras métricas significativas.

La investigación se centró en un análisis documental, aprovechando la información proporcionada por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Manabí. Los reportes internos fueron esenciales para entender la estructura técnica, operativa y de gestión del sistema orgánico interno. Esta metodología se basa en la perspectiva de Salvador Serna (2021), quien sostiene que la efectividad organizacional es un concepto amplio y multifacético, clave en el ámbito empresarial. Dicha efectividad se define como la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos de forma eficiente y sostenible, satisfaciendo a sus partes interesadas.

Para evaluar la efectividad organizacional, se tomaron en cuenta los enfoques propuestos por Maquera (2022), Cñari-Otero y Hanco-Bustinza (2021) y Chuchón Guamaní (2023), quienes han desarrollado modelos y dimensiones para su comprensión y análisis. Con base en estas propuestas, se definió una investigación no experimental y transeccional descriptiva. Este tipo de estudio, aunque no permite establecer relaciones causales directas, facilita la identificación de correlaciones entre variables que pueden sugerir la existencia de relaciones causales. Además, el carácter transeccional permite obtener una comprensión profunda y contextualizada de la efectividad organizacional en diferentes entornos, convirtiéndolo en una herramienta valiosa para evaluar la efectividad organizacional. Este enfoque se centra en comprender y describir las características y relaciones existentes dentro del ECU 911 como organización en un momento determinado.

En cuanto a población y muestra, al ser un caso de estudio la población abarca únicamente a la Unidad del ECU911 de Manabí. Con esta particularidad, resultó necesario realizar un tipo de muestreo aleatorio simple por conveniencia entre aquellos involucrados en la gestión organizativa institucional, de una población de 60 personas y un margen de confiabilidad de 95% se obtuvo un tamaño de muestra de 52 personas. Al ser considerada una población homogénea, fueron seleccionadas según situaciones logísticas como la disponibilidad de tiempo y permanencia durante el levantamiento de la información, ya que la naturaleza de sus funciones requería que en ciertas ocasiones estuvieran supervisando actividades fuera del lugar objeto de estudio sin que esta selección afecte de manera significativa a la representatividad y validez de los resultados.

La investigación se abordó mediante un análisis de las variables de interés, como la cultura organizacional, la satisfacción de los empleados y la productividad. Este análisis detallado permite identificar patrones, tendencias y relaciones significativas que contribuyen a la comprensión de la efectividad organizacional desde un enfoque multidisciplinario que incluyó dos fases principales, se partió de investigar la percepción de los usuarios internos y profesionales involucrados en la gestión de emergencias respecto a la efectividad del ECU 911 en Manabí, con el propósito de identificar áreas de mejora desde una perspectiva práctica y operativa, para este último punto se prevé la propuesta de una matriz 5w+1H que delimite la ruta metodológica más conveniente para contribuir a la gestión operativa eficiente de esta importante oficina gubernamental que vela por la seguridad nacional.

RESULTADOS

Para el procesamiento y presentación de los resultados, se presenta los resultados estructurados en tablas de resumen y el análisis interpretativo en conjunto con la discusión que fundamentan los resultados y permiten un grado de comparación al ser investigaciones en el contexto de Ecuador.

Según los datos evidenciados en la tabla 1, dentro la gestión organizativa en general, las organizaciones poseen una perspectiva que se direcciona hacia lo regular en la mayoría de las dimensiones evaluadas, esto indica una necesidad de mejora continua que permita una optimización en sus procesos en cuanto respecta a la efectividad en el logro de objetivos, para mejorar la forma en la que se logra el cumplimiento de metas instituciones, esto muestra que tanto los plazos como las actividades a desarrollar deben estar en perfecta sinergia para garantizar la efectividad. Por otra parte, el uso de recursos es un punto crítico en donde también se refleja una necesidad de mejoramiento, hablando en el estricto sentido de la eliminación de desperdicio puede abordarse la identificación de procesos ineficientes que propendan al aumento de la productividad. La adaptabilidad y cambio, son el punto mejor valorado en la tabla 1, este punto presenta una mejor ponderación, esta situación se produce en la gestión pública cuando la cultura de aprendizaje continuo está bien instaurada, la capacidad de resiliencia presenta un nivel aceptable que permite a la organización evolucionar y adaptarse a nuevas situaciones. Innovación y creatividad es uno de los puntos más deficientes en términos cuantitativos, sin embargo, al tratarse de una institución pública ha de reconocerse que existen limitantes en lo concerniente a la iniciativa y la creatividad, dado que no es posible dar lugar a la creatividad y desarrollo de nuevas ideas puesto que los procesos están dados bajo un esquema normado.

Tabla 1.

Gestión organizativa eficiente

DIMENSIONES	Efectividad en el logro de objetivos		Eficiencia en el uso de recursos		Adaptabilidad y cambio		Innovación y creatividad		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
ESCALA										
EXCELENTE	12	23	7	13	18	34,6	5	9,6	10	19
PROMEDIO	34	65	34	65	31	59,6	37	71,2	36	69
DEFICIENTE	6	11,5	11	21,2	3	5,8	10	19,2	6	12
TOTAL	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Con base a los resultados de la tabla 2 se presenta un desglose detallado de la gestión organizativa eficiente a través de las dimensiones establecidas, el cual se analizan en función de su efectividad en el logro de objetivos, eficiencia en el uso de recursos, adaptabilidad y cambio, e innovación y creatividad. Si bien es cierto, enfrenta desafíos significativos en todas las dimensiones evaluadas haciendo énfasis en que las organizaciones necesitan mejorar no solo en la ejecución de sus estrategias y recursos, sino también en su capacidad para adaptarse y fomentar la creatividad. Las organizaciones parecen estar funcionando con un nivel de eficiencia y efectividad mayoritariamente regular, con debilidades notables en la innovación y la creatividad.

Tabla 2.

Percepción de la gestión organizativa eficiente como elemento administrativo

DIMENSIONES	ESCALA	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL			
		EXCELENTE	PROMEDIO	DEFICIENTE	TOTAL	EXCELENTE	PROMEDIO	DEFICIENTE	TOTAL	EXCELENTE	PROMEDIO	DEFICIENTE	TOTAL	EXCELENTE	PROMEDIO	DEFICIENTE	TOTAL
Efectividad en el logro de objetivos	excelente	10	2	0	12	2	6	4	12	4	8	0	12	3	9	0	12
	promedio	14	20	0	34	1	26	7	34	14	20	0	34	5	29	0	34
	deficiente	3	2	1	6	1	3	2	6	0	1	5	6	0	0	6	6
	total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52
Eficiencia en el uso de recursos	excelente	5	2	0	7	1	4	2	7	0	7	0	7	1	6	0	7
	promedio	16	18	0	34	1	25	8	34	17	17	1	34	7	26	1	34
	deficiente	6	4	1	11	2	6	3	11	1	6	4	11	0	6	5	11
	total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52
Adaptabilidad y cambio	excelente	13	5	0	18	2	10	6	18	8	10	0	18	6	12	0	18
	promedio	13	18	0	31	2	23	6	31	10	19	2	31	2	26	3	31
	deficiente	1	1	1	3	0	2	1	3	0	0	3	3	0	0	3	3
	total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52
Innovación y creatividad	excelente	3	2	0	5	0	0	5	5	5	0	0	5	0	5	0	5
	promedio	18	19	0	37	2	29	6	37	12	24	1	37	8	28	1	37
	deficiente	6	3	1	10	2	6	2	10	1	5	4	10	1	4	5	10
	TOTAL	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52

Tabla 3.

Correlación de Spearman

Rho de Spearman	Gestión eficiente organizativa	Gestión Administrativa	
		Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,443"
		N	52
			52

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En las tablas 3 y 4 se evidencia la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la percepción general que existe acerca de la eficiencia de la misma, bajo esta perspectiva existe una apreciación aceptable de la eficacia del componente operativo del ECU 911, las personas encuestadas manifestaron a nivel general que los resultados que se presentan en la gestión si bien es cierto se encuentran en un nivel de cumplimiento optimo, aun sería posible adaptar estrategias que permitan una mejora que incremente ; se evidencia un índice 0,443; la significancia bilateral es 0,01 considerándose que se acepta la hipótesis general.

Tabla 4.
Correlación aplicada a las dimensiones

		Planeación	Organización	Dirección	Control
Efectividad en el logro de objetivos	Correlación Rho Spearman	,441**	,364	,358	,425**
	Sig. Bilateral	,001	,008	,016	,002
Eficiencia en el uso de recursos	Correlación Rho Spearman	,301	,453*	,361	,246
	Sig. Bilateral	,002	,008	,005	,019
Adaptabilidad y cambio	Correlación Rho Spearman	,284	,277	,345*	,375
	Sig. Bilateral	,001	,007	,006	,009
Innovación y creatividad	Correlación Rho Spearman	,318*	,328	,210	,293
	Sig. Bilateral	,003	,001	,007	,002

Los resultados se interpretan considerando el nivel de significancia bilateral (p-valor) y la fuerza de las correlaciones. La correlación más alta se observa con la planeación sugiriendo que una planificación adecuada tiene una fuerte relación con el éxito en la consecución de metas, mientras que la correlación más baja con el control puede sugerir que el control por sí solo tiene una relación menos directa con la eficiencia en el uso de recursos, debido a esto cuando una de las dimensiones mejora, la otra tiende a aumentar dado que, dicha relación varía según las dimensiones planteadas

Tabla 5.
Matriz de estrategias 5W+1H

What (Qué)	Why (Por qué)	Where (Dónde)	When (Cuándo)	Who (Quién)	How (Cómo)
Participación ciudadana	Aumentar la transparencia y la rendición de cuentas.	Sitios web gubernamentales	Acceso permanente	Sistema Integrado de Seguridad ECU-911	Desarrollar programas para fomentar la participación activa de los ciudadanos la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios públicos
Modernización administrativa	Optimizar el uso de recursos y mejorar la eficacia de los servicios ofrecidos	Instalaciones del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911	Durante la ejecución de su plan estratégico vigente	Entidades del gobierno responsables de los procesos	Implementar nuevos modelos de gestión que respondan a las necesidades actuales

Organizar Capacitación del Personal	Asegurar una gestión pública eficiente	Instituciones de formación y universidades con convenios de cooperación	Trimestralmente	Especialistas en gestión pública y entidades gubernamentales de capacitación y aseguramiento de la calidad	Desarrollar cursos de formación continua con aprobación con herramienta de fortalecimiento profesional
Mejora de Servicios	Identificar y abordar las áreas donde los servicios públicos son percibidos como deficientes	Instalaciones del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911	Semestralmente conforme a la normativa establecida para aplicación de indicadores de gestión	Sistema Integrado de Seguridad ECU-911. Áreas encargadas de aseguramiento de la calidad	Elevar la calidad y satisfacción del ciudadano mediante diagnóstico permanente con aplicación de indicadores
Evaluación Continua	Aseguramiento de la calidad	Instalaciones del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911	Durante la ejecución de su plan estratégico vigente	Dirección de Planificación y Gestión estratégica	Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento de la gestión pública para identificar áreas de mejora y asegurar que se cumplan los objetivos establecidos

Fuente: (Pico-Caballero y Linzán Saltos, 2023).

Tal como lo indica la tabla 5 de la matriz presentada cada uno de estos aspectos están interrelacionados y contribuyen al objetivo global de mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana, la modernización administrativa, la capacitación del personal, la mejora de servicios y la evaluación continua. La aplicación eficaz de estos elementos requiere un enfoque coordinado y un compromiso constante para garantizar que las estrategias sean adaptables y efectivas en la consecución de las metas establecidas.

DISCUSIÓN

El ECU 911 en Ecuador está posicionado como un hito en la optimización de la gestión administrativa de emergencia. Su implementación ha sido de suma relevancia en el marco de coordinación interinstitucional altamente estructurado. Esto ha logrado una sinergia efectiva entre las agencias de seguridad, servicios médicos de emergencia y otras entidades importantes basado en una plataforma tecnológica avanzada. Esta estructura permite una gestión administrativa dinámica y adaptativa, optimizando la toma de decisiones y reduciendo significativamente los tiempos de respuesta ante incidentes críticos.

Es así como en el estudio de Marcillo (2020) se destaca que la implementación del ECU 911 ha representado un avance significativo en la gestión de emergencias en Ecuador, ya que proporciona una infraestructura sólida y una plataforma tecnológica que fortalece la capacidad de respuesta ante incidentes y mejora la seguridad pública en el país de modo que una gestión efectiva mejora el entorno laboral, así como también, contribuye a una atención de mayor calidad.

De la misma forma, Guerrero et al. (2023), señalan que uno de los principales beneficios de la implementación del sistema integrado de seguridad es la capacidad de generar estadísticas además de reportes que facilitan la toma de decisiones informadas contribuyendo a optimizar los procesos que juegan un papel importante en la gestión de emergencias en Ecuador, mejorando tanto la eficacia como la eficiencia en la atención de incidentes de la ciudadanía en general.

Por otro lado, Akib et al. (2023) sostienen que la implementación del Ecu 911 es un caso paradigmático que ilustra la complejidad de la cooperación internacional en la tecnología de seguridad, destacando la importancia de la adaptación local y los desafíos que surgen en el camino hacia la modernización de los sistemas de seguridad pública en América

Latina. Dentro de este marco el ECU 911 fue propuesto para resolver la “ausencia de un sistema integrado de asistencia de emergencia para los ciudadanos, y la existencia de varios números de emergencia con respuestas parciales y precarias, que generen confusión y desconfianza a la ciudadanía” (Ministerio de Coordinación de Seguridad 2011 citado por Álvarez y Vila 2023 p.93).

Así mismo, ambos autores enfatizan la complejidad y los retos asociados con la gestión e implementación de un sistema de emergencia tan integral como el ECU 911, cabe recalcar que la clave para superar estos desafíos radica en una planificación cuidadosa, inversión en tecnología y capacitación, y una evaluación constante del desempeño del sistema.

Por el contrario, Córdova et al. (2023) indica que la gestión e implementación del ECU 911 en Ecuador es un sistema de respuesta y emergencia que integra varios servicios de emergencia, no obstante, ha generado una serie de discusiones sobre su efectividad. Con relación a esto Halder et al. (2021) destacan que se debe examinar si la cobertura y accesibilidad del sistema son suficientes para abarcar todas las áreas críticas, enfrentado retos asociados a las zonas rurales y las áreas de difícil acceso, así como las brechas en la infraestructura que afectan la eficacia del servicio en situaciones de emergencia.

Es de vital importancia abordar el punto crítico de la eficiencia e identificar y corregir procesos ineficientes que no aportan relevancia para el aumento de la productividad y eficiencia de la misma, entonces, al abordar esta problemática de manera integral puede contribuir a mejorar la efectividad del sistema y su capacidad para responder eficazmente a emergencias.

Desde la perspectiva de Párraga et al. (2021) Integrar soluciones de bajo consumo, podría hacer que los sistemas de monitoreo del ECU 911 que dependen de tecnologías de red y sensores distribuidos, sean más eficientes y sostenibles a largo plazo incorporando tecnologías emergentes dado que, el sistema requiere operar continuamente, si bien es cierto, tienen implicaciones relevantes para el ECU 911 en su objetivo de monitorear, proteger y reaccionar ante incidentes en distintas áreas.

En otras palabras, los hallazgos de la presente investigación evidencian que en general las organizaciones funcionan con un nivel de eficiencia y efectividad mayoritariamente regular, presentando debilidades notables en el ámbito de la innovación y creatividad, esto implica también enfocarse en la ejecución de las tareas. Por ello, al abordar estos aspectos el ECU 911 puede mejorar su efectividad en el logro de objetivos y maximizar el impacto de sus acciones en beneficio de la sociedad. Dicho esto, la necesidad de la mejora continua en varias áreas clave de las dimensiones evaluadas sugiere que las organizaciones enfrentan desafíos para alcanzar altos niveles de efectividad en el cumplimiento de sus objetivos, resaltando la importancia de optimizar los procesos endógenos asegurándose estén alineados de forma eficaz para garantizar un resultado satisfactorio.

Respecto a la gestión organizativa en concordancia con la literatura existente, se observa que la percepción general de la eficiencia en la gestión organizativa tiende a ser una mezcla de fortalezas y debilidades, para realizarlo de manera eficiente, las organizaciones deben abordar estas áreas con estrategias claras y planes de acción enfocados en superar las debilidades identificadas tal como se muestra en la matriz 5w+1h planteada anteriormente.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa eficiente es fundamental para garantizar la utilización de recursos a la par de la satisfacción del usuario, para el caso del ECU 911 podría hablarse de un nivel aceptable en lo que hace referencia a los niveles de eficacia y que tendrían un gran potencial de mejoramiento siempre y cuando se adopten estrategias que contribuyan a la dimensión del cumplimiento de resultados. Para esto es preponderante la comunicación fluida que garantice el compromiso de todos los actores en el desarrollo de procesos de excelencia.

Para el ECU 911, una gestión organizativa bien estructurada puede convertirse en una valiosa herramienta administrativa que forje el vínculo entre sus objetivos estratégicos y la ejecución de sus operaciones diarias; siendo así, los recursos se utilizarían de manera eficiente, la institución será plenamente capaz de adaptarse a cualquier cambio o imprevisto que surja dentro de su accionar. Si bien, se hizo énfasis en lo limitado de la apertura a la proactividad del personal y a la propuesta de nuevas formas de administrar, si hace falta aplicar procesos innovadores, de modo que la participación activa de la ciudadanía permita identificar las áreas en las que podrían mejorarse aspectos que garanticen la atención al usuario y a la vez la aplicación de un modelo de gestión orientado a la eficacia y a la eficiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Velasco, C., y Vila-Seoane, M. (2023). La cooperación entre Ecuador y China en tecnologías de seguridad: el caso del ECU 911. *URVIO, Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (36), 85-103. <https://doi.org/doi.org/10.17141/urvio.36.2023.5847>
- Akib, A., Anika, A., Llama, M., & Mohamed, Z. (2023). Security assessment of in-vehicle communication protocols. *Vehicular Communications*, 44. doi:<https://doi.org/10.1016/j.vehcom.2023.100639>
- Cabrera-Encalada, S. M., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2021). El control interno en la Gestion Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724.
- Cañari-Otero, C., y Hanco-Bustanza, H. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(2), 744-763. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9548806>
- Chuchón-Huamaní, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Córdova, A., Zhune, R., y Tusa, F. (2023). Competencias organizacionales del Comunicador Social del ECU 911 ante situaciones de crisis. *#PerDebate*, 7(1), 106–139. <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3107>
- Guerrero-Pozo, Cristian Javier, Romero-Fernández, Ariel José, Sandoval-Pillajo, Ana Lucia, & Culque-Toapanta, Walter Vinicio. (2023). Inteligencia empresarial para evaluar el proceso de recepción y direccionamiento de alertas. *Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 5(9), 55-68. <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i9.2618>
- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez Gamboa, J. J. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69–80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Halder, S., Conti, M., & Das, S. (2021). A holistic approach to power efficiency in a clock offset based Intrusion Detection Systems for Controller Area Networks. *Pervasive and Mobile Computing*, 73. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pmcj.2021.101385>
- Maquera, M. W. V. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115.
- Marcillo Vera, G. A. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILLO_VGA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, G., Montaña, J., Gaibor, E., y Gamboa, N. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80.
- Millán-Gómez, M. Á. (2021). Cultura Organizacional en la Administración Pública. *Revista Docentes 2.0*, 11(2), 5-18. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/229>
- Párraga, G., Alcivar, R., Vaca, L., & Meza, J. (2021). UrbanEnCy: An emergency events dataset based on citizen sensors for monitoring urban scenarios in Ecuador. *Data in Brief*, 34. doi:<https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.106693>
- OPS ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, (S.F.). Preparación en desastres y emergencias en salud. <https://www.paho.org/es/temas/preparacion-desastres-emergencias-salud> Castor,
- A. (2021). Tecnología y conocimiento, una combinación efectiva en el control de la evasión de impuestos en Ecuador (1997 – 2020) [FLACSO]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17378/2/TFLACSO-2021AVCY.pdf>

- Organización de los Estados Americanos, (2009). Comisión Interamericana De Derechos Humanos. Informe Sobre Seguridad Ciudadana Y Derechos Humanos. Cap. V. Derechos comprometidos en la política pública de seguridad ciudadana. [https://www.cidh.oas.org/countryrep/Seguridad/seguridadv.sp.htm#:~:text=Convenci%C3%B3n%20Americana%20%2D%20Art%C3%ADculo%207\(1,leyes%20dictadas%20conforme%20a%20ellas](https://www.cidh.oas.org/countryrep/Seguridad/seguridadv.sp.htm#:~:text=Convenci%C3%B3n%20Americana%20%2D%20Art%C3%ADculo%207(1,leyes%20dictadas%20conforme%20a%20ellas).
- Salvador Serna, M. (2021). Transformación digital y función pública: capacidades institucionales para afrontar nuevos retos. Documentación Administrativa: nueva época. 2021;(8): 25-42.
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2020). Datos - Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. <https://ecu911.gob.ec/Datos/>