



*Recibido: 18/julio/2024    Aceptado: 25/noviembre/2024*

## **Implementación de estrategias innovadoras en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (Original)**

**Practice in the implementation of innovative strategies in the Ecuadorian Integrated Security Service (Original)**

Licetty Janine Zambrano Quijano. *Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Escuela Superior agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Calceta-Ecuador.*

[ [licetty\\_zambrano\\_mgp@espam.edu.ec](mailto:licetty_zambrano_mgp@espam.edu.ec) ] [ <https://orcid.org/0009-0004-1121-1134> ]

José Ramón Santana Aveiga. *Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios. Docente - Investigador ESPAM – MFL. Carrera de Administración Pública. Calceta-Ecuador.*

[ [jrsantana@espam.edu.ec](mailto:jrsantana@espam.edu.ec) ] [ <https://orcid.org/0000-0003-3372-5510> ]

### **Resumen**

Los servicios de seguridad son los organismos encargados de brindar seguridad dentro de cualquier país. Ecuador cuenta con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, organizado en coordinaciones zonales; en el caso de la coordinación zonal 4, se observan mejoras en algunos puntos. Esta investigación tuvo como objetivo proponer mejores prácticas en la implementación de estrategias innovadoras en el contexto mencionado. En lo metodológico se trabajó con el paradigma cuantitativo con modalidad de proyecto factible; la recolección de la información se realizó con técnica de encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario; la muestra fue no probabilística (20 trabajadores del contexto de estudio). Los resultados evidenciaron deficiencias en la coordinación mencionada en torno a la gestión estratégica, la revisión de la adaptabilidad y en el desarrollo de capacidades estratégicas. En las conclusiones se destacó la importancia de la aplicación de mejores prácticas en la implementación de estrategias innovadoras.

**Palabras clave:** estrategias innovadoras; mejores prácticas; servicio de seguridad; aplicaciones

### **Abstract**

The security services are the organizations in charge of providing security within any country; Ecuador has the ECU 911 Integrated Security Service, organized in zonal coordination. In the case of Zonal Coordination 4, some improvements were observed. In this sense, this research aimed to propose best practices in the implementation of innovative strategies in the aforementioned context. The methodological process worked with the quantitative paradigm with a feasible project modality, the information collection was carried



out with a survey technique and the questionnaire as an instrument, the sample was non-probabilistic (20 workers from the study context). The results showed deficiencies in the aforementioned coordination around strategic management, the review of adaptability and the development of strategic capabilities. The conclusions highlighted the importance of applying best practices in the implementation of innovative strategies.

**Keywords:** best practices; innovative strategies; security service; applications

## Introducción

En cualquier país del mundo, los servicios de seguridad son los organismos encargados de brindar seguridad dentro del territorio nacional. Esto incluye, por ejemplo, las policías nacionales, las agencias de inteligencia, las fuerzas militares y otras agencias encargadas de la seguridad. Estos servicios internos tienen como objetivo prevenir y combatir actividades como la delincuencia, la corrupción y los actos de terrorismo, así como garantizar la seguridad de la población. Los servicios internos de seguridad a veces también se encargan de la protección de figuras públicas, sitios estratégicos y de la investigación de ciertos delitos. Algunos de estos servicios también participan en la lucha contra la delincuencia organizada y la contratación de armas ilegales.

Al respecto, la Organización de la Naciones Unidas (ONU, 2014) manifiesta que la seguridad ciudadana es el proceso de crear, fortalecer y proteger un orden civil democrático, disminuyendo o eliminando amenazas de violencia de la sociedad y permitiendo una convivencia segura y pacífica. Esta es considerada un bien público y requiere una protección efectiva de los derechos humanos, especialmente el derecho a la vida, la privacidad, el hogar y la libertad de circulación.

De acuerdo con lo planteado por la Presidencia de Ecuador, este país cuenta con el Servicio Integrado de Seguridad 911 ECU (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2020), el cual fue creado mediante Decreto 988 del 2011, que dispone de una plataforma técnica y protocolos de gestión operativa para recibir llamadas y asistencia de emergencia, cooperar con el ordenamiento jurídico del país, incluido el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Sectas (MJDHC) en términos de instalaciones, conectividad y acceso del personal técnico al sistema de monitoreo electrónico de vigilancia. Este servicio se encuentra conformado por 7 Coordinaciones Zonales a nivel nacional adscritas directamente a la Subdirección General de dicha organización.

En el caso específico de la Coordinación Zonal 4, conformada por las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, se observó que tiene un entramado de la gestión



de emergencias por lo que la implementación de estrategias innovadoras emerge como un desafío vital y dinámico.

Al respecto y desde una perspectiva contemporánea, Bossidy y Charan (2002) afirman que la ejecución es la habilidad más importante en las organizaciones empresariales, lo que exhorta a traducir las estrategias en acciones efectivas, destacando que la implementación es la piedra angular de cualquier plan estratégico. Los autores plantean que las acciones deben ser lo más importante en las organizaciones. En este orden de ideas, resuena lo afirmado por Drucker (1970), pionero en la gestión, quien señala que el éxito radica en la manera en que se desarrolla la implementación de las estrategias. Lo afirmado por los autores mencionados se erigió como un faro que guio la exploración hacia la propuesta de estrategias efectivas.

La gestión estratégica en la coordinación zonal 4, que es el contexto de estudio de esta investigación, va más allá de la simple aplicación de tácticas; implica una comprensión profunda de los antecedentes derivados de la gestión estratégica y la administración de empresas, entendiendo que, según Romero (2017) el éxito de las organizaciones radica en la suma de pequeños esfuerzos repetidos día a día y que la naturaleza siempre cambiante de los escenarios de emergencia conduce a reflexionar sobre la perspicacia.

En este punto, cobra relevancia lo expresado por Mandujano (2009), quien afirmó que no necesariamente es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, sino la que mejor se adapta al cambio. Las organizaciones deben adaptarse día a día a los cambios que se les presentan, lo que resuena con el contexto estudiado porque insta a sus miembros a adaptarse de manera estratégica con prácticas innovadoras. Sin embargo, es oportuno resaltar lo expresado por Drucker (1970), que la planificación a largo plazo no produce cambios a corto plazo, lo que exhorta a hacer cambios en el día a día para alcanzar cambios importantes.

La coordinación zonal 4 desempeña un papel vital en la respuesta y gestión de eventos en la región, abarcando desafíos diversos y dinámicos; sin embargo, se observó que esta organización tiene algunos aspectos que mejorar; tales como: la coordinación eficiente de sus recursos, gestión estratégica, involucramiento de partes interesadas, revisión constante y adaptabilidad y desarrollo de capacidades estratégicas; se evidenció de manera empírica algunos puntos de mejoras en la organización, lo que se corroboró con un diagnóstico de necesidades.

En la coordinación zonal 4 se destacaron los siguientes aspectos: 1- falta de coordinación interinstitucional: se evidenció en algunos casos poca coordinación efectiva con otras instituciones gubernamentales, de emergencia o de seguridad, dificultando respuestas



eficientes ante situaciones de emergencias; 2- limitaciones en recursos tecnológicos: insuficiente actualización de la infraestructura tecnológica y la insuficiencia de recursos; 3- desafíos en la formación y capacitación del personal: ausencia de programas de formación continua y actualización de las nuevas tendencias tecnológicas; 4- problemas en la comunicación interna y externa: se evidenció una comunicación deficiente entre los departamentos o con la comunidad; 5- inadecuado sistema de monitoreo y evaluación: inexistencia de un sistema efectivo para monitorear y evaluar la implementación de estrategias.

Se destacaron, además, otros aspectos como: 6- insuficiente involucramiento de la comunidad: excusas estrategias que permitan involucrar la comunidad en la planificación y respuesta a emergencias, lo que puede limitar la efectividad de las estrategias implementadas; 7- desafíos en el cumplimiento de normativas y regulaciones: problemas relacionados con el cumplimiento de normativas y regulaciones pueden afectar la legalidad y eficacia de las acciones emprendidas; 8 - ausencia de un plan de mejora continua: la falta de un plan estructurado para la mejora continua podría llevar a la repetición de errores y a la falta de adaptabilidad a cambios en las condiciones y tecnologías.

Todas estas situaciones dificultan una respuesta integral y eficiente ante situaciones de emergencia y más en la era actual, donde la coordinación eficiente de recursos y la gestión estratégica son esenciales para afrontar situaciones críticas y de emergencias. En este sentido, la implementación de estrategias innovadoras en organismos como el ECU 911 se vuelve crucial; por ello, este artículo científico tiene como propósito proponer mejores prácticas en la implementación de estrategias innovadoras en el Servicio Integrado de Seguridad de la coordinación zonal 4 de Ecuador, para mejorar la eficacia y la adaptabilidad en situaciones de emergencia; para ello, se realizó un diagnóstico de necesidades y en función de este, se desarrolló la propuesta.

La implementación de mejores prácticas en la coordinación zonal 4 del ECU 911 del Sistema Integrado de Seguridad es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia de sus operaciones y para brindar servicios de atención a emergencias y seguridad ciudadana de alta calidad que permitan mejorar la eficiencia operativa, mayor calidad en la atención a emergencias, coordinación efectiva, tanto interna como externa, ofrecer mayor seguridad ciudadana, mejor administración de los recursos, cumplir con los estándares y regulaciones, fortalecer la confianza pública y preparar al personal para desafíos futuros.



La gestión estratégica, de acuerdo con lo expresado por Fajardo et al. (2020) y Porporato y Tiepermann (2021), tiene como propósito buscar que la empresa crezca y expanda un mercado que le permita alcanzar una ventaja competitiva en relación con las demás organizaciones que prestan el mismo tipo de servicio. Y la administración de empresas, según Arguello et al. (2020) y Álvarez (2020) es un proceso continuo que tiene como propósito gestionar los diversos recursos productivos de la organización con la intención de lograr los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.

Además, este es un servicio que proporciona respuesta inmediata e integral ante emergencias en todo el país, se encargan de coordinar la atención de los organismos de respuesta articulados para emergencias como siniestros, desastres y emergencias, movilizandorecursos disponibles para brindar atención rápida a la ciudadanía (Presidencia Ecuador, 2018). Según el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, entre los organismos aliados están los siguientes: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias, los cuales han unido esfuerzos para brindar la mejor atención a través de un número único: 911.

La implementación de mejores prácticas de estrategias innovadoras en la coordinación zonal 4 del ECU 911 se desarrolló con la intención de que se convierta en una mejora significativa en la eficiencia de la respuesta a emergencias, la calidad de los servicios brindados y la seguridad ciudadana en la región, en cuanto a:

1. La coordinación y colaboración efectiva entre las agencias de seguridad, los servicios médicos, los bomberos y otras entidades que son esenciales para una respuesta oportuna a emergencias.
2. Los estándares y regulaciones de calidad en la respuesta a emergencias que son fundamentales para garantizar la eficiencia y la efectividad de los servicios.
3. La capacitación continua y la actualización del personal que son cruciales para mantener altos niveles de profesionalismo en la atención de emergencias.
4. La gestión de la información y la tecnología adecuadas, que son esenciales para una coordinación eficiente y una toma de decisiones informada.
5. La evaluación constante del desempeño y la mejora continua, las cuales son prácticas necesarias para perfeccionar la coordinación de emergencias.



6. La conciencia pública y la educación sobre cómo utilizar los servicios del ECU 911, aspectos importantes para una respuesta efectiva a emergencias por parte de la comunidad.

7. La preparación para desastres y la capacidad de adaptación a situaciones cambiantes, que resultan vitales para hacer frente a una amplia gama de situaciones de emergencia.

Esta organización también se destaca por su modelo de gestión integral de emergencia que reemplaza los viejos modelos fragmentados, logrando la cooperación articulada para soluciones integrales y rápidas a la ciudadanía; ya que la llamada a emergencia puede darse a través de una sola vía sin costo alguno las 24 horas del día y los 365 días del año. Tiene como misión gestionar en Ecuador la atención a las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas por diversos medios; tales como llamadas al 911, video vigilancia y monitoreo de alarmas, a través del despacho de recursos de organismos tanto públicos como privados con el propósito de contribuir y auxiliar, de forma permanente, al logro y mantenimiento de la seguridad de sus ciudadanos.

En cuanto a la visión de esta institución, es la organización nacional líder y modelo de la región en la coordinación de servicios de emergencia, utilizando la última tecnología en sistemas y comunicaciones, con un compromiso con la calidad, la seguridad, la salud ocupacional y el medio ambiente, a través del cual se puede ofrecer a los ciudadanos un servicio único y permanente. Asimismo, agrega que su política de calidad está orientada a brindar servicios de coordinación y alerta de emergencias de manera eficiente y oportuna sobre una plataforma técnica con personal calificado y cumpliendo con los estándares técnicos y regulatorios; además, se enfoca a mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios en Ecuador.

La implementación de mejores prácticas en la coordinación zonal 4 del ECU 911 busca garantizar una respuesta eficiente y efectiva a emergencias, optimizando la coordinación entre agencias y mejorando el servicio a los ciudadanos. Estas mejores prácticas incluyen la estandarización de procedimientos, la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura tecnológica y la colaboración interinstitucional, entre otros aspectos que tienen un impacto positivo en la coordinación y respuesta a emergencias en la región.

El objetivo general de la implementación de mejores prácticas en la coordinación zonal 4 del ECU 911 es optimizar de manera integral la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios de atención a emergencias y seguridad ciudadana en la región, a través de la



adopción de estándares y métodos de trabajo que optimicen la coordinación entre las agencias y entidades involucradas. Esto se traduce en una respuesta más eficiente y oportuna ante situaciones de emergencia, promoviendo la seguridad y el bienestar de la comunidad.

### **Materiales y métodos**

La investigación se desarrolló según el paradigma de investigación cuantitativa, con naturaleza de proyecto factible. Se realizó en cuatro fases: la primera respondió al diagnóstico de necesidades que se realizó a través de la técnica de la encuesta con instrumento de cuestionario; se trabajó con muestreo no probabilístico para lo que se seleccionó de manera aleatoria, 20 empleados de coordinación zonal 4 del Servicio Integrado de Seguridad Ecuatoriano ECU 911. El instrumento estuvo orientado a conocer la percepción de la muestra en torno a los siguientes indicadores: 1. Coordinación eficiente de sus recursos, 2. Gestión estratégica, 3. Trabajo en equipo (involucramiento de partes interesadas), 4. Revisión constante y adaptabilidad y 5. Desarrollo de capacidades estratégicas; el instrumento utilizado se desarrolló en escala Likert (deficiente, regular, bueno, excelente) para cada uno de los ítems.

La segunda fase estuvo orientada al análisis de los datos recolectados, los cuales fueron presentados a través de gráficas; la tercera fase se destinó al desarrollo de la propuesta planteada y, en la cuarta fase, se realizó el informe de investigación en donde se incluyó el diagnóstico realizado, la propuesta, las conclusiones y recomendaciones.

Por otro lado, la propuesta de implementación de mejores prácticas de estrategias innovadoras en el Servicio Integrado de Seguridad de la coordinación zonal 4 es un plan detallado que tiene como objetivo optimizar la eficiencia y efectividad de la respuesta a emergencias, así como mejorar la seguridad ciudadana en la región, la cual se basa en una serie de acciones concretas y estrategias que abordan diversas áreas clave de la coordinación de emergencias. A continuación, se describe una visión general de la propuesta:

1. Establecimiento de un sistema de gestión de calidad: creación de un sistema de gestión de calidad que cumpla con estándares internacionales.
2. Optimización de los protocolos de respuesta: revisión y mejora de los protocolos y procedimientos de respuesta a emergencias, con un enfoque en la coordinación de recursos.
3. Capacitación del personal: implementación de programas de capacitación continua para todo el personal involucrado en la coordinación de emergencias.



4. Mejora de la gestión de la información: actualización y mejora de la infraestructura tecnológica, incluyendo sistemas de comunicación.
5. Colaboración interinstitucional: establecimiento de acuerdos sólidos de colaboración con agencias y organizaciones asociadas, como la policía, bomberos y servicios médicos.
6. Seguimiento y evaluación del desempeño: implementación de sistemas de seguimiento y evaluación para medir y mejorar continuamente el desempeño de la coordinación zonal 4.
7. Promoción de la conciencia pública: lanzamiento de campañas de concientización y educación pública para informar a la comunidad.
8. Preparación para desastres: desarrollo de planes de contingencia y estrategias de preparación para desastres.
9. Innovación y adaptación: fomento de la innovación y la adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad.

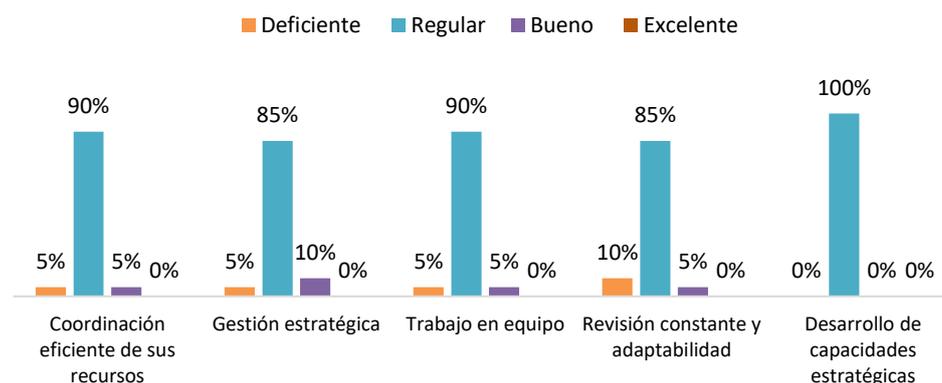
La propuesta busca garantizar que la coordinación zonal 4 del ECU 911 esté bien preparada y funcione de manera óptima en su misión de atender emergencias y garantizar la seguridad ciudadana. Cada acción y estrategia se desarrolla en detalle en un plan de implementación, con metas y plazos específicos para su ejecución.

#### **Análisis y discusión de los resultados**

El sistema está integrado por 7 coordinaciones zonales distribuidas por todo el país. En el caso de coordinación zonal 4, comprende las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas en donde se realizó un diagnóstico de necesidades; para ello, se encuestó a 20 empleados de diferentes cargos con la intención de conocer sus percepciones sobre la coordinación eficiente de sus recursos, la gestión estratégica, trabajo en equipo (involucramiento de partes interesadas), revisión constante y adaptabilidad y desarrollo de capacidades estratégicas. Los resultados se muestran en la figura 1.



**Figura 1. Resultados del diagnóstico de necesidades**



**Fuente: elaboración propia.**

En la figura 1 se evidencia que en torno a la coordinación eficiente de los recursos, 5% de los encuestados manifestaron que es deficiente, 90% la catalogaron como regular, un 5% como buena y un 0% como excelente. En cuanto a la gestión estrategia, 5% dijo que era deficiente, 85% regular, 10% bueno y 0% excelente. En relación con el trabajo en equipo, 5% afirmó que era deficiente, 90% regular, 5% bueno y 0% excelente. En lo vinculado a la revisión constante y adaptabilidad, 10% afirmaron que era deficiente, 85% regular, 5% bueno y un 0% regular y, en lo que concierne al desarrollo de capacidades estratégicas, el 100% afirma que esta es regular.

Al respecto, Díaz y Salazar (2021) señala que en la actualidad, las organizaciones exitosas deben estar centradas en la implementación de prácticas fundamentadas en las propuestas de reconocidos autores como Shewhart (1997) con su teoría PHVA, la cual está orientada a planificar, hacer, verificar y actuar, lo que hace que los procesos operativos estén más ordenados y sistematizados reduciendo de esta manera el riesgo de cometer errores y, en consecuencia, reflejando un mejor aprovechamiento de la materia prima, mejora del trabajo y reducción de costos de producción y operatividad.

La propuesta se centra en la implementación de un conjunto de mejoras prácticas y estrategias innovadoras en la coordinación zonal 4 del ECU 911, con el fin de mejorar la eficacia de las respuestas ante las emergencias. Esta iniciativa busca establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los estándares internacionales y optimice los protocolos de atención a emergencias, asegurando una coordinación más rápida y efectiva entre las distintas agencias involucradas.

Se contempla la capacitación continua del personal y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para garantizar un servicio de calidad. Adicionalmente, se



promoverá la colaboración interinstitucional y la conciencia pública sobre el uso adecuado de los servicios de emergencia, con el fin de preparar a la comunidad para actuar de manera efectiva ante situaciones críticas; en conjunto, estas acciones transformarán la atención de emergencias en la región, contribuyendo al bienestar y seguridad de la ciudadanía.

La necesidad de propuesta surge en el contexto actual en que la coordinación zonal 4 de ECU 911 enfrenta desafíos significativos en la atención a emergencias tales como el aumento en la demanda de servicio y la complejidad de las situaciones que deben manejarse; por ello, la implementación de mejores prácticas permitirá no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también la calidad de atención al ciudadano, buscando construir un sistema más efectivo ante las emergencias, asegurando una respuesta integral, es decir, la propuesta no solo busca mejorar la respuesta a emergencias, sino también fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema de atención a emergencias, promoviendo una cultura de seguridad y preparación ante desastres.

Para el desarrollo de la propuesta se consideró la implementación de mejores prácticas y estrategias innovadoras en la coordinación zonal 4 del ECU 911, para optimizar la eficiencia y efectividad de la respuesta a emergencias, mejorando la calidad de los servicios de atención y garantizando la seguridad ciudadana. Para cumplir con lo anterior se realizaron las siguientes acciones:

1. Establecer un sistema de gestión de calidad: implementar un sistema de gestión de calidad que cumpla con estándares internacionales (como ISO 9001) para asegurar que los procesos operativos y de respuesta a emergencias se ejecuten de manera eficiente y estandarizada.
2. Optimizar los protocolos de respuesta: revisar y mejorar los protocolos y procedimientos de respuesta a emergencias, incluyendo la coordinación de recursos, el despliegue de personal y la comunicación con otras agencias, con el objetivo de acelerar la atención a emergencias.
3. Capacitar al personal: proporcionar capacitación continua al personal involucrado en la coordinación zonal 4, incluyendo operadores de centros de atención de llamadas de emergencia, despachadores, personal de logística y gestión de incidentes, para garantizar que estén actualizados en las mejores prácticas y procedimientos.
4. Favorecer la gestión de la información: implementar sistemas de gestión de información que permitan un intercambio rápido y seguro de datos entre agencias y entidades para una mejor coordinación y toma de decisiones.



5. Fortalecer la colaboración interinstitucional: promover la colaboración estrecha con agencias y organizaciones asociadas, como la policía, bomberos, servicios médicos, y otras entidades de seguridad, para garantizar una respuesta conjunta y coordinada ante situaciones de emergencia.

6. Corregir la infraestructura tecnológica: asegurar que la infraestructura tecnológica, como sistemas de comunicación y softwares, esté actualizada y sea capaz de satisfacer las necesidades de coordinación y respuesta a emergencias.

7. Evaluar el desempeño: implementar sistemas de seguimiento y evaluación para medir y mejorar continuamente el desempeño de la coordinación zonal 4, identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización.

8. Fortalecer la preparación para desastres: desarrollar planes de contingencia y estrategias de preparación para desastres que permitan a la coordinación zonal 4 estar lista para hacer frente a situaciones de crisis y emergencias de gran envergadura.

9. Promover la conciencia pública sobre la seguridad: llevar a cabo campañas de concientización y educación pública para informar a la comunidad sobre los servicios disponibles y cómo utilizarlos de manera efectiva en situaciones de emergencia.

10. Fomentar la innovación y adaptación a las necesidades cambiantes: estar dispuestos a adoptar nuevas tecnologías y enfoques, y adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad y a las circunstancias, con el objetivo de mantener una respuesta efectiva y eficiente en un entorno en constante evolución.

A través de estas acciones se garantizó que la coordinación zonal 4 del ECU 911 esté preparada y funcione de manera óptima en su misión de atender a emergencias y garantizar la seguridad ciudadana.

#### *Materiales y fuentes para la aplicación de la propuesta*

La implementación de mejores prácticas en la coordinación zonal 4 del ECU 911 requirió de una variedad de materiales y fuentes para respaldar y guiar el proceso. A continuación, se mencionan algunos materiales y fuentes importantes que pueden ser utilizados:

1. Manuales y directrices institucionales: los propios manuales y directrices del ECU 911 proporcionarán información esencial sobre los procedimientos y políticas existentes. Estos documentos pueden servir como punto de partida para identificar áreas de mejora.



2. Normativas y estándares de calidad: normativas gubernamentales, regulaciones locales y estándares de calidad relacionados con la respuesta a emergencias y la seguridad ciudadana son fuentes clave. Esto puede incluir normativas de seguridad, regulaciones de telecomunicaciones y estándares de respuesta a emergencias.
3. Investigaciones y estudios: estudios y análisis previos sobre la coordinación de emergencias en la región o en entornos similares pueden proporcionar información valiosa sobre las áreas de mejora y las mejores prácticas existentes.
4. Experiencia práctica: la experiencia y la retroalimentación de los profesionales que trabajan en la coordinación zonal 4 del ECU 911 son recursos invaluable. Pueden aportar conocimientos sobre los desafíos operativos y las oportunidades de mejora desde su perspectiva práctica.
5. Bases de datos y sistemas de información: los registros históricos de incidentes y llamadas de emergencia, así como los sistemas de información del ECU 911, pueden proporcionar datos valiosos para evaluar el rendimiento y tomar decisiones informadas.
6. Literatura especializada: investigaciones académicas y literatura especializada en el campo de la gestión de emergencias, la seguridad ciudadana y la coordinación interinstitucional pueden proporcionar ideas y enfoques innovadores para la mejora.
7. Consultores y expertos: la contratación de consultores y expertos en la coordinación de emergencias y la seguridad ciudadana puede ser una fuente valiosa de conocimientos especializados y asesoramiento en la implementación de mejores prácticas.
8. Colaboración interinstitucional: la colaboración con otras instituciones y agencias que tienen experiencia en la gestión de emergencias y la seguridad ciudadana, como la policía, los bomberos y servicios médicos puede proporcionar información y apoyo valioso.
9. Tecnología y herramientas de gestión: software y tecnologías de gestión de emergencias, como sistemas de despacho, aplicaciones de seguimiento y comunicaciones de radio, serán materiales esenciales para mejorar la coordinación.
10. Documentación de experiencias exitosas: casos de estudio de otras regiones o países que han implementado con éxito mejores prácticas en la coordinación de emergencias pueden servir como inspiración y fuente de aprendizaje.



11. Datos demográficos y geospaciales: datos demográficos y geospaciales de la región pueden ayudar a identificar áreas con una mayor incidencia de emergencias y, por lo tanto, enfocar los esfuerzos de mejora de manera más efectiva.

Evaluación de la aplicación de la propuesta

Una vez que la propuesta se aplique, se sugiere evaluar su efectividad a través de la medición de los indicadores expresados en la tabla 1.

**Tabla 1. Evaluación de la propuesta.**

Área	Indicador
Coordinación eficiente de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta a situaciones críticas.</li> <li>- Asignación efectiva de recursos durante eventos de emergencia.</li> <li>- Niveles de utilización de recursos en la coordinación zonal 4.</li> </ul>
Gestión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de un plan estratégico para la coordinación.</li> <li>- Evaluación de la alineación de las estrategias con los objetivos.</li> </ul>
Importancia de la coordinación zonal 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de la efectividad en la gestión de eventos regionales.</li> <li>- Medición de la diversidad y dinamismo de los desafíos abordados.</li> </ul>
Mejores prácticas en implementación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y documentación de mejores prácticas existentes.</li> <li>- Propuestas de enfoques innovadores para mejorar la eficacia.</li> </ul>
Involucramiento de partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de interacción con partes interesadas.</li> <li>- Grado de colaboración y comunicación con otros organismos.</li> </ul>
Revisión constante y adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de revisiones estratégicas en la coordinación zonal 4.</li> <li>- Implementación de medidas correctivas basadas en evaluaciones.</li> </ul>



Área	Indicador
Guía integral para profesionales	- Acceso y uso de la guía por profesionales de la coordinación zonal 4. - Retroalimentación positiva sobre la utilidad de la guía.
Desarrollo de capacidades estratégicas	- Participación en programas de capacitación estratégica. - Medición de la mejora en la eficacia después de la capacitación.

**Fuente: Elaboración propia.**

La tabla 1 proporciona una estructura para operacionalizar las áreas abordadas en la propuesta, permitiendo una evaluación sistemática de los elementos clave relacionados con la coordinación, gestión estratégica y mejora continua en la coordinación zonal 4 del ECU 911.

### **Conclusiones**

Los resultados de esta investigación destacan la importancia de la gestión estratégica y la implementación efectiva de prácticas innovadoras en la coordinación zonal 4 del ECU 911. Al analizar las mejores prácticas y proponer enfoques innovadores, este estudio ha proporcionado una visión integral de cómo mejorar la eficacia y la adaptabilidad en situaciones de emergencia. La comprensión de la gestión estratégica y la administración de empresas han revelado que la gestión estratégica en esta coordinación va más allá de la simple aplicación de tácticas. La participación activa de todas las partes interesadas y la capacidad de adaptarse constantemente a los cambios y desafíos son elementos esenciales para el éxito a largo plazo.

El enfoque científico riguroso adoptado en este artículo no solo ha identificado áreas de mejora, sino que también ha delineado una guía basada en evidencia para los profesionales involucrados en la gestión estratégica y la coordinación en el ECU 911. Esta guía contribuye al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades estratégicas en la coordinación zonal 4, generando un impacto positivo en la eficacia y eficiencia de la gestión de situaciones críticas en la región. La gestión estratégica en el ámbito de la coordinación de emergencias estableció las bases para futuras investigaciones y mejoras continuas en la respuesta a situaciones críticas, beneficiando así a la comunidad y fortaleciendo la capacidad de afrontar desafíos diversos y dinámicos.



## Referencias bibliográficas

- Álvarez, J. C. (2020). *Liderazgo y administración de empresas contemporáneas*. Fundación Universidad de América.  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7882/1/476108-2020-I-GTH.pdf>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Editorial Infinite Study.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zLgoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=administraci%C3%B3n+de+empresas&ots=81osHvteVa&sig=uRbUsJLTeZbOUODtwhNU78fPCa4#v=onepage&q&f=false>
- Bossidy, L., & Charan, R. (2002). *Execution: The Discipline of Getting Things Done*. Crown
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext)
- Drucker, P. (1970). *Technology, Management and Society*, Heinemann. Routledge.
- Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Orbis: Revista de Ciencias Humanas*, 16(47).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673072>
- Mandujano, V. (2009). Charles Robert Darwin. El Origen de las Especies. *Revista Casa del tiempo*, 2(21), 10-14. <https://biblat.unam.mx/es/revista/casa-del-tiempo/articulo/charles-robert-darwin-el-origen-de-las-especies>
- Organización de la Naciones Unidas. (15 de abril de 2014). *Sinopsis: Seguridad Ciudadana*.  
<https://www.undp.org/es/publications/sinopsis-seguridad-ciudadana#:~:text=La%20seguridad%20ciudadana%20es%20el,una%20coexistencia%20segura%20y%20pac%C3%ADfica>
- Porporato, M., & Tiepermann, J. (2021). Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicando una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 17(32).  
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3448>
- Presidencia de la República de Ecuador. (2018). *Servicio integrado de seguridad cubre el 100% del territorio nacional*. <https://www.presidencia.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-cubre-el-100-del-territorio->



[nacional/#:~:text=El%20Servicio%20Integrado%20de%20Seguridad,Instituto%20Ecuadoriano%20de%20Seguridad%20Social%2C](#)

Presidente Constitucional de la República. (2011, 29 de diciembre). Decreto 988.

<https://www.ecu911.gob.ec/TransparenciaArchivo/ENERO2015/Anexos%20a2/DECRETO-988.pdf>

Romero, D. (2017). *Metodología para la Evaluación del Riesgo en Instalaciones Portuarias* [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Madrid].

[https://oa.upm.es/48680/1/David\\_Romero\\_Faz.pdf](https://oa.upm.es/48680/1/David_Romero_Faz.pdf)

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2020). La institución. Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/#>

Shewhart, W. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Editorial Díaz de Santos.

