



Recibido: 15/noviembre/2024 Aceptado: 23/diciembre/2024

Evaluación de las capacidades dinámicas de innovación para la gestión administrativa. ECU 911 Portoviejo (Original)

Evaluation of dynamic innovation capabilities for administrative management. ECU 911 Portoviejo (Original)

Maribel Argandoña Álava. *Posgrado Maestría en Gestión Pública. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Manabí. Ecuador.*

[hilda_argandona_mgp@espam.edu.ec], [<https://orcid.org/0009-0003-6445-1636>]

Benigno Javier Alcívar Martínez. *Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Calceta. Manabí. Ecuador.*

[balcivar@espam.edu.ec], [<https://orcid.org/0000-0002-4930-4617>]

Resumen

El objetivo de la investigación es evaluar las capacidades dinámicas de innovación presentes en la gestión administrativa del ECU 911 Portoviejo. Se enfocó a lo cuantitativo, con un diseño no experimental. La población consistió en 77 miembros del personal operativo del ECU 911, aplicando criterios de inclusión y exclusión, como incluir solo a miembros activos en funciones operativas durante el periodo de estudio y excluir solo a aquellos con licencia o con roles administrativos no operativos; se seleccionaron directamente 64 miembros del personal operativo. Se empleó un cuestionario compuesto por dos variables: capacidades dinámicas de innovación que abarca tres dimensiones: la capacidad de innovación de orientación al cliente, capacidad de orientación al mercadeo, capacidad de innovación de orientación a la tecnología y gestión administrativa, la cual abarca cuatro dimensiones, planeación, organización, dirección y control, totalizando 21 ítems. El ECU 911 Portoviejo evidencia una gestión innovadora y eficiente al adaptarse a las necesidades de la comunidad mediante tecnología avanzada y estrategias centradas en el usuario. En conclusión, fortalecer estas capacidades contribuye a una gestión más ágil y efectiva, lo que es clave para el rendimiento del ECU 911 en situaciones de emergencia.

Palabras clave: capacidad dinámica; emergencias; gestión administrativa; innovación tecnológica; planeación estratégica



Abstract

The objective of the research is to evaluate the dynamic innovation capabilities present in the administrative management of ECU 911 Portoviejo. It focused on the quantitative, with a correlational scope and a non-experimental design. The population consisted of 77 members of the operations staff of ECU 911, applying inclusion and exclusion criteria, such as including only active members in operational functions during the study period and excluding only those on leave or with non-operational administrative roles, 64 members of the operational staff were directly selected. A questionnaire composed of 2 variables was used: dynamic innovation capabilities that covers three dimensions: customer-oriented innovation capacity (CIOC), marketing-oriented innovation capacity (CIOM), technology-oriented innovation capacity (CIOT) and administrative management, which covers four dimensions, planning, organization, direction and control, totaling 21 items. ECU 911 Portoviejo shows innovative and efficient management by adapting to the needs of the community through advanced technology and user-centered strategies. In conclusion, strengthening these capabilities contributes to more agile and effective management, which is key to the performance of ECU 911 in emergency situations.

Keywords: dynamic capacity; emergencies; administrative management; technological innovation; strategic planning

Introducción

La capacidad dinámica de innovación es una habilidad esencial para la mejora del desempeño organizacional en diversas instituciones (Penagos et al., 2023). De acuerdo a la investigación, las capacidades dinámicas son un camino para explorar competencias en entornos cambiantes, integrando conocimiento con la realidad del desempeño y renovando atributos para crecer y responder eficazmente a necesidades dinámicas. Las capacidades dinámicas emergen como una respuesta organizacional a la incertidumbre del entorno. Su desarrollo mejora la capacidad de innovación y permite enfrentar los cambios competitivos (Pin et al., 2024).

En consecuencia, las capacidades de innovación son uno de los tipos principales de capacidades dinámicas, y se definen como la habilidad organizacional para buscar soluciones mediante el desarrollo, adaptación y reconfiguración del conocimiento, contribuyendo así a acciones organizativas efectivas.

De igual forma, la capacidad dinámica de innovación, esencial para el éxito organizacional, requiere una gestión administrativa eficaz que promueva un entorno propicio



para la creatividad y la mejora continua. En lo que concierne a la gestión administrativa, la definen como el proceso de crear y mantener un ambiente en el que los individuos trabajen en equipo para alcanzar metas específicas de manera efectiva. Por ello, se considera la gestión administrativa crucial para coordinar y controlar acciones y roles dentro de una entidad, facilitando el logro de objetivos y la identificación de posibles conflictos. Abarca funciones como planificación, organización, dirección y control, es esencial para instituciones públicas, permitiéndoles aumentar su eficiencia y competir en el mercado mediante cambios y mejoras continuas.

De esta manera, Tapia et al. (2023) subrayan la importancia de la gestión administrativa en instituciones para entender procesos y asignar funciones eficazmente, lo que resalta el uso eficiente de recursos tecnológicos, como las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para mantener la información actualizada, lo cual, junto con equipos y procesos eficientes, facilita el cumplimiento de funciones y la administración hacia objetivos establecidos.

En el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) se menciona que: “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos están obligados a incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras” (p. 27). Además, el artículo 226 dispone que el Estado debe garantizar a las personas el acceso a bienes y servicios de calidad y promover mecanismos para su participación en la elaboración, control y evaluación de políticas, planes y programas de servicios públicos.

En lo que respecta al ECU 911 el Gobierno Nacional del Ecuador estableció el Sistema Integrado de Seguridad mediante el Decreto Ejecutivo N° 988 del 29 de diciembre de 2011, bajo la autoridad del Ministerio Coordinador de la Seguridad (Coordinación general de planificación y gestión estratégica, 2018) acotando a lo antes expresando, que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Ecuador tiene como misión coordinar la respuesta a emergencias mediante la gestión de recursos para contribuir a la seguridad integral ciudadana, ofreciendo atención a emergencias, gestión sanitaria, tránsito, gestión de siniestros, gestión de riesgos, seguridad externa y servicios municipales, operando las 24/7 (Coordinación general de planificación y gestión estratégica, 2019).

El análisis de fortalezas y debilidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 identifica causas como la deficiente comunicación interna y la falta de desarrollo en procesos,



estas generan síntomas como demoras en la asignación de recursos y escasez de cobertura de telefonía móvil en Ecuador (Coordinación general de planificación y gestión estratégica, 2014) Cabe mencionar que en el ECU 911 de Babahoyo, los problemas principales son la falta de coordinación y comunicación externa, lo que afecta los recursos y el compromiso, resultando en escasez de ambulancias y personal policial, esto causa retrasos en la respuesta a emergencias y pérdidas de vidas humanas. Además, la mala comunicación entre usuarios y evaluadores también contribuye a demoras en la atención de emergencias.

De igual forma, en el ECU 911 de Portoviejo en un informe de control de calidad revela problemas significativos en los procesos de despacho y gestión de emergencias como el retraso de unidades, errores en el registro de retroalimentación y falta de comunicación con alertantes, además, instituciones como la Comisión de Tránsito muestran tasas de error, acentuando la necesidad de mejorar la coordinación y comunicación para una respuesta eficaz ante emergencias. En este contexto, la investigación tiene como objetivo evaluar las capacidades dinámicas de innovación presentes en la gestión administrativa del ECU 911 Portoviejo.

Materiales y métodos

La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Este enfoque permite la recolección de datos numéricos para probar hipótesis y establecer pautas de comportamiento, siguiendo la línea metodológica de Hernández et al. (2014) quienes argumentan que, para comprobar teorías, de acuerdo al enfoque cuantitativo se utiliza la medición numérica y el análisis estadístico. El tipo de estudio según la profundidad del nivel fue descriptivo, orientado a ofrecer una visión detallada de las capacidades de innovación en la gestión administrativa del ECU 911 Portoviejo.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante el método de campo que implica obtener información directamente de los sujetos investigados generando así datos primarios, se utilizó el método estadístico para analizar datos recolectados mediante la encuesta, siguiendo las etapas claves definidas, las cuales son: recolección de datos, procesamiento con software especializado, presentación en tablas y gráficos, síntesis en medidas resumidas, y análisis comparativo con fórmulas estadísticas y tablas específicas.

Para evaluar las dimensiones de capacidades dinámicas de innovación y la gestión administrativa, se aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta al personal operativo del ECU 911 de Portoviejo. En este contexto el instrumento incluyó 6 ítems que se distribuyeron



entre las dimensiones de la Capacidad de innovación de orientación al cliente (CIOC), Capacidad de orientación al mercadeo (CIOM) y Capacidad de innovación de orientación a la tecnología (CIOT), tomando como base el modelo propuesto por García et al. (2014) para capacidades dinámicas. Así mismo, abarcó 15 ítems centrados en las dimensiones de planeación, organización, dirección y control en la gestión administrativa desarrollados. Por último, los 21 ítems totales fueron evaluados mediante una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo a 5 = Totalmente de acuerdo), lo que permitió captar la percepción de los encuestados sobre innovación y gestión en el contexto del ECU 911.

Para garantizar la fiabilidad del instrumento se realizó un cálculo coeficiente de Alfa de Cronbach a través del software SPSS (versión 23), obteniendo un coeficiente alfa de 0.915, que refleja una alta consistencia interna de los ítems seleccionados. El coeficiente alfa de Cronbach es una fórmula general utilizada para estimar la fiabilidad de un instrumento en el que las respuestas a los ítems pueden ser dicotómicas o tener múltiples valores.

La población del estudio estuvo conformada por el personal operativo, el cual cuenta con 77 miembros que desarrollan funciones operativas dentro del ECU 911 Portoviejo. La encuesta fue aplicada a 64 miembros del personal operativo de esta institución, seleccionados mediante criterios de inclusión y exclusión, en donde se incluyeron aquellos miembros activos en sus funciones operativas durante el periodo del estudio y se excluyeron aquellos en licencia baja o con roles administrativos no relacionados directamente con las operaciones de campo, esto aseguró una muestra representativa del personal operativo en análisis.

Tabla 1. Análisis de fiabilidad

| Variable | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Capacidades dinámicas de innovación | 0.915 | 6 |
| Gestión administrativa | 0.93 | 15 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a el Personal del Área Operativa del ECU 911 Portoviejo (2024).

Resultados

Los resultados obtenidos permitieron la elaboración de una matriz de caracterización en la cual se muestran las principales cualidades del personal operativo del ECU 911 en Portoviejo. (Tabla 2) en donde se evidenció que predominan los hombres (53,13%) y que los participantes cuentan con 1 a 3 años de servicio (9,37%), 7 a 10 años de servicio (78,13%) más de 10 años de servicios (12,50%). Además, la mayoría de los encuestados tienen entre 25 y 34 años (62,5%) y



un porcentaje predominante ocupa el cargo de evaluador de video vigilancia (65,62%). A continuación, se presentan las frecuencias y porcentajes de cada variable relevante:

Tabla 2. Caracterización de los servidores públicos del ECU 911.

| Variable | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Edad | Menos de 25 años | 0 | 0% |
| | 25 a 34 años | 40 | 62,5% |
| | 35 a 44 años | 24 | 37,5% |
| | 45 a 54 años | 0 | 0% |
| | 55 años o más | 0 | 0% |
| | Total | 64 | 100% |
| Género | Femenino | 30 | 46,87% |
| | Masculino | 34 | 53,13% |
| | Total | 64 | 100% |
| Cargo que desempeña | Evaluador de atención de llamadas | 22 | 34,38% |
| | Evaluador de video vigilancia | 42 | 65,62% |
| | Total | 64 | 100% |
| Años de servicio en el ECU 911 | Menos de 1 año | 0 | 0% |
| | 1 a 3 años | 6 | 9,37% |
| | 7 a 10 años | 50 | 78,13% |
| | Más de 10 años | 8 | 12,50% |
| | Total | 64 | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a el Personal del Área Operativa del ECU 911 Portoviejo (2024).

Los resultados reflejan que el ECU 911 Portoviejo realiza esfuerzos significativos en adaptarse a las necesidades de los usuarios (Tabla 3), en la dimensión de capacidad de innovación orientada al cliente, el 50% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con que la institución monitorea de manera constante estos cambios, mientras que un 39,06% señaló estar de acuerdo en que se promuevan soluciones innovadoras para mejorar la experiencia y resolver problemas de los usuarios. En cuanto a la capacidad de orientación al mercadeo, un 46,87% de los participantes está de acuerdo en que recopila y analiza información sobre tendencias relevantes para la ciudadanía, y un 39,06% expresó conformidad en que se implementan estrategias innovadoras para destacar los servicios de la institución ante la comunidad. Por último, en la dimensión de capacidad de innovación de orientación a la tecnología, el 39,06% consideró adecuada la asignación de recursos para innovaciones tecnológicas que fortalezcan las operaciones, mientras que el 42,18% estuvo de acuerdo en la efectividad de la resignación de recursos conforme a las necesidades tecnológicas.

Tabla 3. Variable capacidades dinámicas de innovación.



| Dimensión | Ítem | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| Capacidad de innovación de orientación al cliente (CIOC) | P1. El ECU 911 Portoviejo monitorea de manera constante los cambios en las necesidades de los usuarios. | 7.81% | 9.38% | 14.06% | 18.75% | 50% |
| | P2. El ECU 911 Portoviejo fomenta soluciones innovadoras para mejorar la experiencia y resolver problemas de los usuarios. | 6.25% | 7.81% | 15.63% | 31.25% | 39.06% |
| Capacidad de orientación al mercadeo (CIOM) | P1. El ECU 911 Portoviejo recopila y analiza información sobre actividades y nuevas tendencias relevantes para la ciudadanía. | 4.69% | 9.38% | 15.63% | 23.43% | 46,87% |
| | P2. El ECU 911 Portoviejo implementa estrategias innovadoras para difundir sus servicios y destacar ante la comunidad. | 1.56% | 12.5% | 17.19% | 29.69% | 39,06% |
| Capacidad de innovación de orientación a la tecnología (CIOT) | P1. El ECU 911 Portoviejo adopta tecnología avanzada para mejorar la eficiencia y responder eficazmente a las | 4.69% | 10.94% | 12.5% | 32.81% | 39,06% |
| | | 4.69% | 6.25% | 9.38% | 37.5% | 42,18% |



necesidades de la ciudadanía.

P2. El ECU 911 Portoviejo asigna adecuadamente recursos para la implementación de innovaciones tecnológicas que fortalezcan sus operaciones.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a el Personal del Área Operativa del ECU 911 Portoviejo (2024).

En la Tabla 4, se observa que el personal operativo del ECU 911 Portoviejo demuestra un fuerte compromiso en las áreas evaluadas de gestión administrativa. En la dimensión de Planeamiento, el 39,06% de los encuestados participa en el Plan Anual de Operaciones, el 62,5% conoce el Plan Operativo Anual y sus objetivos, el 50% está familiarizado con el presupuesto asignado a la gestión, y el 93,75% cumple con el cronograma de metas y objetivos. Para la dimensión de Organización, el 100% tiene conocimiento del organigrama y las funciones clave de cada área, el 70,31% gestiona y utiliza el Manual de Perfiles de Puestos, y el 37,5% apoya en la actualización de los instrumentos de gestión.

En cuanto a la dimensión de Dirección, el 85,93% informa regularmente a sus superiores sobre el cumplimiento de metas, el 93,75% propone soluciones para optimizar procesos, el 84,37% participa en grupos de trabajo para mejorar el desempeño institucional, y el 89,06% colabora con las directrices de la Alta Dirección. Finalmente, en la dimensión de Control, el 65,62% gestiona la transparencia a través de portales de información pública, el 54,68% monitorea regularmente la eficiencia de los procesos, el 70,31% evalúa periódicamente la calidad de los procesos operativos, y el 100% asegura la calidad en todos los procesos administrativos, demostrando así un enfoque consistente en la eficiencia y la transparencia institucional.



Tabla 4. Variable gestión administrativa.

Gestión Administrativa

| Dimensión | Ítem | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutra | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------|--|--------------------------|---------------|--------|------------|-----------------------|
| Planeamiento | P1. Participa en el Plan Anual de operaciones del ECU 911. | 4.69% | 14.06% | 17.19% | 39.06% | 25% |
| | P2. Tiene conocimiento del Plan Operativo Anual y de los objetivos del ECU 911. | 6.25% | 7.81% | 10.94% | 12.5% | 62.5% |
| | P3. Conoce el presupuesto asignado a la gestión y operación de la institución. | 1.56% | 3.13% | 6.25% | 50% | 39,06% |
| | P4. Cumple el cronograma de metas, objetivos e indicadores definidos para el año. | 0% | 0% | 0% | 6.25% | 93.75% |
| Organización | P1. Tiene conocimiento del organigrama del ECU 911 y las funciones clave de cada área. | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| | P2. Gestiona y utiliza el Manual de Perfiles de Puestos en la institución. | 6.25% | 4.69% | 1.56% | 70.31% | 17.19% |
| | P3. Apoya la actualización de los instrumentos de gestión para el funcionamiento eficiente del ECU 911. | 9.38% | 12.5% | 14.06% | 37.5% | 26.56% |
| Dirección | P1. Informa de manera regular a sus superiores sobre el cumplimiento de metas y logros. | 1.56% | 1.56% | 3.12% | 7.81% | 85.94% |
| | P2. Propone soluciones para mejorar la gestión y optimizar procesos operativos. | 0% | 1.56% | 1.56% | 3.13% | 93.75% |
| | P3. Participa activamente en grupos de trabajo enfocados en la mejora del desempeño institucional. | 1.56% | 3.13% | 3.13% | 84.37% | 7.81% |
| | P4. Colabora con las directrices establecidas por | 1.56% | 1.56% | 1.56% | 6.25% | 89.06% |



| la Alta Dirección para alcanzar los objetivos institucionales. | | | | | | |
|--|---|-------|-------|--------|--------|--------|
| Control | P1. El ECU 911 gestiona la transparencia de los procesos mediante el uso de portales de información pública. | 6.25% | 6.25% | 9.38% | 65.62% | 12.5% |
| | P2. El ECU 911 monitorea y supervisa regularmente los procesos administrativos para asegurar su eficiencia. | 3.13% | 4.69% | 14.06% | 54.68% | 23.44% |
| | P3. Se evalúa periódicamente la calidad de los procesos operativos y administrativos del ECU 911. | 1.56% | 1.56% | 10.94% | 15.63% | 70.31% |
| | P4. Se fomenta el cumplimiento de metas y asegura la calidad en todos los procesos administrativos. | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a el Personal del Área Operativa del ECU 911 Portoviejo (2024).

Discusión

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los servidores públicos que operan en el ECU 911 son evaluadores de video vigilancia, esto debido a que el ECU 911 cuenta con capacidades de videovigilancia en cada uno de sus nodos, lo que permite reducir la violencia en espacios públicos, responder a emergencias y generar datos de interés público para apoyar la toma de decisiones. Este hallazgo está alineado con lo que otros estudios han identificado, como el trabajo de Erazo et al. (2023) quien también destaca la importancia del servicio de videovigilancia, que se centra en el monitoreo constante de situaciones de riesgo para la ciudadanía, considerándose uno de los métodos más eficaces utilizados para garantizar la seguridad de personas, empresas y organizaciones públicas o privadas permitiendo una respuesta más rápida y efectiva.

En relación con la efectividad del monitoreo de las necesidades de los usuarios, los resultados muestran una percepción positiva generalizada, lo que coincide con la afirmación de la Coordinación general de planificación y gestión estratégica (2014) quien resalta que un



enfoque basado en procesos en las organizaciones de servicios como el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es crucial para satisfacer las necesidades de los usuarios permitiendo gestionar procesos interrelacionados y mejorar continuamente los servicios.

La innovación como capacidad organizacional se reafirma en este estudio, donde la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que el ECU 911 fomenta soluciones innovadoras para mejorar la experiencia y resolver problemas de los usuarios. Estos resultados coinciden con la definición de innovación, ya que este es un proceso clave para crear o mejorar productos, servicios, procesos y modelos de negocio de forma única, ofreciendo un valor superior tanto al cliente como a la organización. Además, es pertinente destacar que la innovación requiere que la gerencia fomente una cultura orientada a identificar los factores clave del proceso, los cuales pueden clasificarse en internos y externos a la organización.

En términos de recopilación y análisis de información sobre nuevas tendencias relevantes para la ciudadanía, los resultados refuerzan la importancia de la formación continua en el sector servicios, como afirma Burbano et al. (2023). Según estos autores, la formación continua es imprescindible para el éxito en el sector servicios, requiriendo un enfoque integral que abarque la inversión en desarrollo humano hasta la implementación de buenas prácticas de gestión y el fomento de una cultura organizacional proclive al aprendizaje. Además, iniciativas como los Clubes de Inglés en el ECU 911 han demostrado mejorar la atención y la eficiencia del servicio, por ello este club impacta en los evaluadores de emergencias contribuyendo a que brinden una atención eficiente y oportuna, acorde a la política de calidad que tienen, enfocada en la mejora continua para la búsqueda de la satisfacción de los usuarios en el territorio ecuatoriano.

La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que el ECU 911 Portoviejo implementa estrategias innovadoras para difundir sus servicios y destacar ante la comunidad. Este resultado coincide con lo planteado por Penagos et al. (2023) quienes describen la capacidad dinámica de innovación como un mecanismo clave de las organizaciones para reinventarse, adaptándose a los cambios del entorno y generando mayor valor, según estos autores este proceso se logra a través de la transformación de los procesos internos, lo que permite a la organización volverse más competitiva. En este sentido, el ECU 911 demuestran un enfoque proactivo hacia la innovación, alienándose con las tendencias globales que buscan una mayor adaptabilidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos.



La adopción de tecnología avanzada por parte del ECU 911 para responder eficazmente a las necesidades de la ciudadanía también fue destacad por los encuestados. Este hallazgo se relaciona con lo expuesto por Pin et al. (2024) quienes señalan que las capacidades dinámicas permiten a las organizaciones responder a la incertidumbre del entorno, facilitando el fortalecimiento de su innovación y permitiéndoles afrontar los cambios en un contexto competitivo, puesto que al desarrollar estas capacidades, el ECU 911 no solo mejora su capacidad de innovación, sino que también se posiciona mejor frente a los desafíos del mercado y asegura una gestión administrativa más ágil y efectiva. Además, esta institución asigna adecuadamente recursos para la implementación de innovaciones tecnológicas que fortalezcan sus operaciones, por ello el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2018) resalta la instauración de herramientas como cámaras térmicas para el monitoreo de la actividad volcánica, lectoras de placas de vehículos, monitoreo de eventos de concentración masiva, reconocimiento facial y drones, estas herramientas se utilizan para realizar labores de monitoreo, control de incendios, videovigilancia de lugares poco accesibles, rescate, prevención y acciones de respuesta oportuna ante incidentes, cabe destacar que la implementación de estas tecnologías avanzadas en el establecimiento muestra el compromiso con la ciudadanía para satisfacer sus necesidades y mejorar sus servicios.

El ECU 911 emplea tecnología avanzada, como cámaras térmicas, lectores de placas, drones y reconocimiento facial, para monitoreo volcánico, control de incendios, rescates y respuesta rápida. Estos sistemas, de última generación, usan software de origen chino. Existe un aplicativo para Smartphone del ECU 911, el cual es una herramienta tecnológica que se usa como un mecanismo adicional para reportar emergencias en tiempo real y posee algunas ventajas como: acceder a los datos exactos del alertante, su información médica, la ubicación mediante GPS. Está disponible de forma gratuita y puede ser utilizada incluso por personas con discapacidad, la app posee características tecnológicas inclusivas que la hacen más accesible y eficiente para quienes tienen alguna situación que necesite auxilio oportuno. La percepción positiva de los encuestados puede estar influenciada por el conocimiento de estas iniciativas tecnológicas, que demuestran una clara intención de la institución de mantenerse actualizada y relevante.

En cuanto a la gestión administrativa, esta se compone de cuatro funciones principales: planificación, que establece metas, objetivos, recursos; organización, distribuye los recursos



materiales, financieros, humanos y tecnológicos para alcanzar los objetivos; dirección, ejecuta estrategias orientadas a los objetivos mediante liderazgo, motivación, comunicación y control, que verifica la alineación de las tareas con las estrategias, corrige problemas y evalúa resultados para mejorar la toma de decisiones. En la dimensión de planeación se destaca cómo el personal del ECU 911 se adapta a situaciones imprevistas y gestiona eficientemente los recursos del Plan Operativo Anual en colaboración en la gestión de planes estratégicamente, lo que les ayuda a conocer y administrar de manera eficiente el Plan Operativo Anual de los recursos asignados para lograr los objetivos de la institución, garantizando el cumplimiento de los cronogramas de metas y objetivos, su capacidad para adquirir nuevos conocimientos sobre la gestión de la comunicación de crisis, lo que asegura que siempre estén alineados con las metas del ECU 911.

Respecto a la Organización, los resultados evidencian una adecuada comprensión del personal encuestado sobre el organigrama y las funciones principales de cada área, lo que resulta clave para una óptima distribución de recursos. De este modo, la importancia del Manual de Perfiles de Puestos, como herramienta para asignar tareas y coordinar internamente, garantiza la eficiencia operativa. Este modelo de gestión estructurado se refleja claramente en el manejo de emergencias: las alertas son filtradas y clasificadas inicialmente en el área de evaluación de llamadas, posteriormente, la información se transfiere al área de despacho de emergencias, donde se coordina el despliegue de los recursos de forma eficaz. Este enfoque refuerza la efectividad organizacional, entendida como la capacidad para alcanzar los objetivos mediante un diseño adecuado del sistema y la interacción efectiva de sus elementos (Camue et al., 2017).

En la dimensión de dirección, los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo en que el ECU 911 ofrece soluciones para optimizar procesos operativos y que los servicios de atención telefónica de emergencia, son primordiales para manejar situaciones críticas, permitiendo una evolución constante en función de las necesidades de los usuarios. Este resultado destaca la capacidad del ECU 911 para implementar estrategias directivas que responden a las demandas de su entorno.

Finalmente, en la dimensión de Control, los resultados evidencian un compromiso con la transparencia a través de portales de información pública. Gómez y Valdez (2022) definen la transparencia como la apertura de las decisiones organizacionales hacia el público, destacando que esta práctica es esencial para asegurar una supervisión efectiva de los procesos operativos,



este hallazgo se alinea con la necesidad de evaluar continuamente las estrategias de control para mantener una gestión eficiente y participativa.

Conclusiones

La evaluación de las capacidades dinámicas muestra una fuerte conciencia entre los encuestados sobre la necesidad de monitorear eficazmente a los usuarios, lo que refleja el fuerte compromiso de la agencia con la satisfacción de los ciudadanos. Además, se evaluó positivamente la recopilación de información sobre nuevas tecnologías y actividades relevantes para la ciudadanía, demostrando un esfuerzo continuo por integrar la innovación en sus procesos.

En cuanto a la administración, los resultados indican que los operadores del ECU 911 tienen un alto nivel de conocimiento y compromiso con los procesos administrativos básicos como planificar, organizar, dirigir y controlar, puesto que la mayoría de los empleados participan en la planificación y ejecución del plan operativo anual, lo que demuestra la alineación con los objetivos de la agencia y la importancia de la participación en la toma de decisiones estratégicas, también se observa una gestión eficiente en el control y evaluación de procesos, con énfasis en el uso de portales de transparencia y evaluación continua de la calidad operativa.

Sin embargo, también destaca áreas de mejora, particularmente en la reasignación de recursos de innovación para que la asignación y la coordinación puedan optimizarse aún más. Aunque la mayoría de los encuestados cree que las organizaciones tienen la capacidad de adaptarse al cambio, la coordinación de recursos aún brinda oportunidades para mejorar su efectividad en respuesta a demandas dinámicas.

En conclusión, las capacidades dinámicas de innovación del ECU 911 de Portoviejo están bien fundadas, pero su integración con la administración podría beneficiarse de un enfoque más coordinado para la reasignación de recursos, este estudio destaca la necesidad de continuar desarrollando una cultura organizacional orientada a la innovación y el aprendizaje continuo y de mejorar continuamente la eficiencia administrativa para mejorar la respuesta de emergencia de la agencia y optimizar la gestión de recursos.



Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República de Ecuador. (2008, 20 de octubre). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial* 449. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Burbano, M., Villacrés, P., & Rodríguez, M. (2023). El impacto de la formación continua en la productividad de empresas de servicios. *Polo del conocimiento*, 8(11), 880–893. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9252209.pdf>
- Camue, A., Carballal del Río, E., & Toscano, D. F. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2). 136-152. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010
- Coordinación general de planificación y gestión estratégica (2018). *Plan estratégico institucional 2017-2021*. <https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/Plan-Estrat%C3%A9gico-Institucional-2017-2021.pdf>
- Coordinación general de planificación y gestión estratégica. (2019). *Plan estratégico institucional 2020 – 2023. Servicio Integrado De Seguridad Ecu 911*. <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Plan-Estrat%C3%A9gico-SIS-ECU-911-2019-2023.pdf>
- Coordinación General de planificación y gestión estratégico (2014). *Plan estratégico 2014-2017. ECU 911*. <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/PLAN-ESTRAT%C3%89GICO-2014-02-28.pdf>
- Erazo, J., Romero, A., & Sandoval, A. (2023). Gestión de video vigilancia mediante business intelligence para seguimiento de errores. *Ingenium et Potentia, Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 5(9), 4-21. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03042023000200004
- García, O., Quintero, J., & Arias, J. (2014). Capacidades de innovación, desempeño innovador y desempeño organizacional en empresas del sector servicios. *Cuadernos de Administración*, 27(49), 87-108. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20541034005.pdf>
- Gómez, J., & Valdez, M. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020.



- Estado & Comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 155-174.
<https://www.redalyc.org/journal/6842/684272386008/html/>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed). Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Penagos, F., García, M., & Hernández, O. (2023). Capacidad dinámica de innovación en las empresas: un análisis bibliométrico. *Cuadernos de contabilidad*, 24.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc24.cdie>
- Pin, J., López, M., Alcívar, B., & Zambrano, J. (2024). Capacidades dinámicas y la innovación en Mipymes del sector camaronero de Manabí. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 11(1), 57-71.
<https://www.redalyc.org/journal/5646/564677294005/564677294005.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2018). *Innovaciones tecnológicas del ECU 911 para la atención de emergencias se presentaron en Smart City 2018*.
<https://www.ecu911.gob.ec/innovaciones-tecnologicas-del-ecu-911-para-la-atencion-de-emergencias-se-presentaron-en-smart-city-2018/>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2024). *La “app” del ECU 911 es un mecanismo adicional para reportar emergencias*. <https://www.ecu911.gob.ec/la-app-del-ecu-911-es-un-mecanismo-adicional-para-reportar-emergencias/>
- Tapia, L., Chiriboga, P., Romero, M., & Astudillo, B. (2023). Modelo de Gestión Administrativa y la Innovación: Caso de Estudio Federación Provincial Deportiva de Orellana. *Polo de conocimiento*, 8(5), 59-73. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9292140.pdf>

