

La gestión administrativa y la calidad del servicio en los procesos de emergencia del ECU 911 de Portoviejo-Manabí Ecuador

Administrative management and service quality in the emergency processes of the ECU 911 in Portoviejo-Manabí, Ecuador

Gestão administrativa e qualidade de serviço nos processos de emergência da UCE 911 em Portoviejo-Manabí, Equador

Gema Polethe García Amén, ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6783-0433>

Maryuri Alexandra Zamora Cusme *, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9768-3212>

María Yarixa Macías Pico, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7557-9641>

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador

*Autor para correspondencia: mzamora@espam.edu.ec

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa y la calidad del servicio del ECU 911 de la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador, el estudio fue de tipo descriptivo con enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos que permitieron obtener una visión integral del funcionamiento del sistema de emergencias. Se aplicaron técnicas como la encuesta con una muestra de 384 ciudadanos, así como la observación directa mediante una guía previamente diseñada y aplicada en las instalaciones del ECU 911, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación, Entre los resultados más notables, se destacó que el servicio es relativamente eficiente, y se percibe al personal como amable; sin embargo, también se reportó dificultades al intentar comunicarse con la central en situaciones de emergencia, y tampoco se recibió seguimiento posterior, la observación permitió identificar fallas cuestionables en la ergonomía del mobiliario, accesibilidad y actualización tecnológica, estos hallazgos reflejan una percepción favorable en términos humanos, pero también ponen en evidencia carencias importantes en infraestructura, comunicación y formación ciudadana, aspectos fundamentales para garantizar una atención oportuna y de calidad para la gestión de emergencias.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, ergonomía, accesibilidad, infraestructura.

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the administrative management and service quality of the ECU 911 in the city of Portoviejo, Manabí province, Ecuador. It was a descriptive study with a mixed-methods approach, integrating both qualitative and quantitative methods to obtain a comprehensive view of the emergency system's performance. Techniques applied included a survey with a sample of 384 citizens, as well as direct observation using a previously designed guide applied on-site at the ECU 911 facilities. The instruments used were the questionnaire and the observation guide. Among the most notable results, the service was considered relatively efficient, and the staff was perceived as friendly; however, difficulties were also reported in reaching the emergency center during critical situations, and no follow-up was received afterward. The observation revealed notable deficiencies in furniture ergonomics, accessibility, and technological updates. These findings reflect a favorable perception in human aspects, but also highlight significant shortcomings in infrastructure, communication, and citizen education—factors that are essential to ensuring timely and high-

quality emergency management services.

Keywords: Administrative management, service quality, ergonomics, accessibility, infrastructure.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo avaliar a gestão administrativa e a qualidade do serviço da UCE 911 da cidade de Portoviejo, província de Manabí, Equador. O estudo foi descritivo com abordagem mista, integrando métodos qualitativos e quantitativos que permitiram obter uma visão abrangente do funcionamento do sistema de emergência. Foram aplicadas técnicas como a aplicação de um questionário com uma amostra de 384 cidadãos, bem como a observação direta através de um roteiro previamente elaborado e aplicado nas instalações da UCE 911. Os instrumentos utilizados foram o questionário e o roteiro de observação. Entre os resultados mais notáveis, destacou-se que o serviço é relativamente eficiente e a equipe é percebida como amigável; No entanto, também foram relatadas dificuldades ao tentar se comunicar com a central em situações de emergência, e nenhum acompanhamento posterior foi recebido. A observação identificou falhas questionáveis na ergonomia do mobiliário, acessibilidade e atualização tecnológica. Esses achados refletem uma percepção favorável em termos humanos, mas também evidenciam deficiências significativas em infraestrutura, comunicação e capacitação dos cidadãos, aspectos fundamentais para garantir atendimento oportuno e de qualidade para o gerenciamento de emergências.

Palavras-chave: Gestão administrativa, qualidade de serviço, ergonomia, acessibilidade, infraestrutura.

Recibido: 19/10/2023 Aprobado: 4/12/2023

Introducción

A nivel mundial, la gestión administrativa y la calidad del servicio en las instituciones públicas, enfrentan el desafío de poder adaptarse a un entorno cambiante y cada vez más complejo, en el cual las demandas ciudadanas son cada día más exigentes. Según Moré (2019) el principal reto es la aceleración de la tecnológica y la necesidad de poseer eficiencia operativa lo que requiere de estructuras más ágiles y orientadas a la innovación y calidad de los servicios. Por ello, es necesario que el servicio brindado se encuentre destinado en transformar procesos administrativos tradicionales a procesos eficientes y eficaces, es fundamental que las instituciones públicas posean la habilidad de integrar, construir y reconfigurar competencias internas y externas en respuesta a los cambios del entorno convirtiéndose en un factor clave para la sostenibilidad y mejora continua de los servicios públicos a nivel global.

En Ecuador, la gestión administrativa en el sector público ha sido objeto de críticas y de transformaciones orientadas a la eficiencia, la transparencia y la modernización tecnológica. Sin embargo, existen instituciones como el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que han sido una iniciativa fundamental para la coordinación de respuestas a emergencias en todo el país, no obstante, dentro de la institución existen áreas que requieren de mejora tanto en la gestión administrativa como en la calidad del servicio. Mendoza et al. (2024) asegura que varias investigaciones han señalado la percepción de la calidad del servicio y los tiempos de respuesta como aspectos críticos que requieren atención para fortalecer la confianza ciudadana.

Aunque la mayoría de las instituciones del estado enfrentan desafíos relacionados con la rigidez institucional, es necesario poseer una buena gestión administrativa que no posea limitaciones en la adopción de prácticas modernas que mejoren la calidad del servicio, mediante la implementación de mecanismos de innovación que impacten directamente la calidad del servicio público y la capacidad de respuesta ante emergencias, sobre todo en áreas donde es necesario el liderazgo institucional.

En la provincia de Manabí, esta problemática se agrava debido a condiciones estructurales como la limitada infraestructura tecnológica, escasez del recurso humano y deficiencias en la articulación entre los niveles de gobierno, es importante recalcar que la eficiencia operativa del ECU 911 es necesaria debido a la frecuencia de eventos naturales y otras emergencias que se viven en la actualidad dentro del país. Por ello, la gestión administrativa debe ser adecuada para la implementación de sistemas de comunicación eficaces y fundamentales para mejorar la calidad del servicio de respuesta ante situaciones críticas. Para el (ECU 911, 2023) es necesario mejorar la calidad del servicio mediante estrategias claves, en la cual la repotenciación del sistema de comunicación se encuentre ligado a otras instituciones como el cuerpo de bombero, con el propósito de reducir los tiempos de respuesta y mejorar la coordinación interinstitucional.

En el cantón Portoviejo, el ECU 911 desempeña un papel importante en la atención de emergencias de los ciudadanos, a pesar de ello, varias investigaciones han evidenciado que existen desafíos en la gestión administrativa que afectan directamente la calidad del servicio. Pillasagua y Rivadeneira (2024) afirman que, la evaluación de riesgos laborales y su impacto en la eficiencia operativa es un aspecto que requiere atención para garantizar un entorno laboral seguro y una respuesta eficaz a las emergencias. Es necesario resaltar que las instituciones públicas locales muestran rezagos en el desarrollo de estrategias innovadoras que permitan mejorar su eficiencia para adaptarse a las necesidades del cantón, especialmente en sectores estratégicos donde la seguridad es de mayor relevancia. Evaluar la gestión administrativa en este contexto es fundamental para identificar oportunidades de mejora y poder potenciar el uso estratégico de los recursos y garantizar un servicio público más eficiente y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

Metodología

La presente investigación fue realizada en el cantón Portoviejo provincia de Manabí, al ECU 911, con las coordenadas 1°04'17"S 80°26'48"W42 m, se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando un enfoque cuantitativo y cualitativo para lograr una comprensión integral del impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los procesos de emergencia del ECU 911 de Portoviejo. Según Sánchez (2019) El enfoque cualitativo se basa en la interpretación de significados mediante el análisis de discursos, textos o imágenes, y el enfoque cuantitativo se centra en la medición numérica de variables y el uso de técnicas estadísticas para explicar y predecir fenómenos.

El tipo de estudio se basó en ser descriptivo y correlacional, permitiendo no solo caracterizar las variables (Gestión administrativa y calidad de servicio), sino también identificar posibles relaciones entre ellas. Se utilizaron métodos como el inductivo y deductivo, ya que permitieron observar fenómenos particulares y contrastarlos con teorías previas sobre gestión pública. Sampieri señala que el método inductivo parte de observaciones particulares para generar generalizaciones, mientras que el deductivo parte de teorías generales para explicar fenómenos específicos (Hernández, 2014)

Para la recolección de información, se aplicaron las técnicas de la encuesta, dirigida a la ciudadanía del cantón Portoviejo, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escala tipo Likert, con la cual se realizó la tabulación y análisis de los datos recogidos, lo que permitió llegar a conclusiones orientadas a mejorar la eficiencia administrativa y la atención de emergencias en el ECU 911 de la ciudad de Portoviejo, así mismo, se realizó una observación directa, en la cual se utilizó una guía de observación con categorías preestablecidas relacionadas con el desempeño institucional, por ultimo con toda la información recolectada se realizó un plan de mejora mediante la matriz 5w+1h.

Para el cálculo de la población se realizó mediante la aplicación de la fórmula finita creada por Cochran (1977) y que ha sido aplicada en innumerables investigaciones científicas, la población total fue (244,129 habitantes) información que se obtuvo de la información publicada según el Censo de Población y Vivienda 2022 que fue realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), obteniendo una muestra de 384 personas encuestadas.

Resultados y discusión

Resultados de la encuesta según las preguntas generales

Tabla 1. Edad

Frecuencia	#	%
Menos de 18 años	0	0%
18-24 años	78	20%
25-34 años	119	31%
35-44 años	40	10%
45-54 años	62	16%
55-64 años	25	7%
65 años en adelante	60	16%
TOTAL	384	100%

Tabla 2. Género

Frecuencia	#	%
Femenino	212	55%
Masculino	132	34%
otro	40	10%
TOTAL	384	100%

Se puede observar que el rango más numeroso es el de 25 a 34 años con el 31% de la muestra, seguido por el grupo 18 a 24 años con 20%, además, se pudo contar con más participación activa del género femenino con 55%. Así mismo, se evidencio que la muestra características típicas de una población urbana o semiurbana, donde las mujeres suelen estar más disponibles o predispuestas a participar en una encuesta.

¿Ha utilizado el servicio del Ecu 911 anteriormente?

Tabla 3. Utilización del servicio

Frecuencia	#	%
Si	226	59%
No	158	41%
TOTAL	384	100%

¿Si la respuesta anterior es si, cómo califica la experiencia?

Tabla 4. Experiencia

Frecuencia	#	%
Positiva	156	69%
Negativa	70	31%
TOTAL	226	100%

¿Con qué frecuencia utilizas los servicios del Ecu 911?

Tabla 5. Frecuencia

Frecuencia	#	%
Poco	225	59%
Medio	124	32%
Mucho	35	9%
TOTAL	384	100%

¿Qué tipo de servicios has utilizado en el Ecu 911?

Tabla 5. Tipo

Frecuencia	#	%
Tránsito y movilidad	132	34%
Gestión sanitaria	19	5%
Seguridad ciudadana	198	52%
Gestión de siniestros	14	4%
Servicio militar	0	0%
Servicios municipales	0	0%
Gestión de riesgos	21	5%
TOTAL	384	100%

El importante resaltar que los datos obtenidos revelaron que, así como la muestra está compuesta mayoritariamente por personas jóvenes que componen el 51% y oscilan los entre 18 y 34 años. Se puede deducir que esta composición influyó en la percepción y uso de servicios públicos como el ECU 911 de la ciudad de Portoviejo, donde el 59% ha utilizado el servicio, y de ellos, el 69% lo califica como positivo, La frecuencia de uso se concentra principalmente en la escala poco con un 59%, y el tipo de servicio más demandado es la seguridad ciudadana con 52%, seguido de tránsito y movilidad 34%. Esto indica que la población encuestada tiene una experiencia generalmente favorable con el ECU 911, aunque con un uso ocasional, aunque con una alta valoración de los servicios relacionados con la seguridad.

Preguntas específicas

Tabla 6. Preguntas específicas

	SI	NO	NEUTRAL	QUIZÁS	TAL VEZ	TOTAL	SI %	NO %	NEUTRAL %	QUIZÁS %	TAL VEZ %	TOTAL
P1	183	116	26	41	18	384	48%	30%	7%	11%	5%	100%
P2	73	225	56	19	11	384	19%	59%	15%	5%	3%	100%

P3	144	96	122	12	10	384	38%	25%	32%	3%	3%	100%
P4	122	98	125	20	19	384	32%	26%	33%	5%	5%	100%
P5	184	85	78	20	17	384	48%	22%	20%	5%	4%	100%
P6	184	82	78	25	15	384	48%	21%	20%	7%	4%	100%
P7	196	85	78	25	0	384	51%	22%	20%	7%	0%	100%
P8	85	225	54	20	0	384	22%	59%	14%	5%	0%	100%
P9	106	197	42	0	39	384	28%	51%	11%	0%	10%	100%
P10	145	112	85	42	0	384	38%	29%	22%	11%	0%	100%
P11	189	12	84	24	75	384	49%	3%	22%	6%	20%	100%

Los resultados obtenidos, lograron demostrar que la mayoría de la población encuestada tiene una percepción generalmente favorable hacia los servicios del ECU 911 de la ciudad de Portoviejo, donde el 48% considera que los servicios que brinda esta institución son eficientes (P1), mientras que un 30% expresó lo contrario. Igualmente, el 49% aseguró que el personal que atiende las emergencias es amable (P11), lo que fomenta una imagen positiva de la atención al usuario, sin embargo, solo un 38% considera que las instalaciones están en buen estado (P10), lo que indica que se deben mejorar ciertas áreas de infraestructura.

En cuanto a la eficiencia operativa, el 48% de los encuestados cree que el tiempo de respuesta del ECU 911 es adecuado (P6), mientras que un 21% no lo piensa así, por otro lado, el 51% manifestó haber tenido dificultades al reportar una emergencia (P7), lo cual contrasta con la percepción positiva del servicio que se brinda en general, lo que podría manifestar fallos en la accesibilidad o en los canales de comunicación, requiriendo de una mayor atención prioritaria que permita garantizar una respuesta oportuna en situaciones críticas.

Es necesario indicar que existe una marcada debilidad en la capacitación ciudadana y el seguimiento post emergencia, donde un 59% marcó que no recibió seguimiento tras reportar una emergencia (P8), así mismo el 51% señaló que no ha recibido capacitación ni información sobre el uso correcto del servicio (P9), gracias a la información recolectada se puede evidenciar una desconexión entre la prestación del servicio y el acompañamiento posterior, incluida la falta de estrategias educativas que estén dirigidas a la comunidad, el propósito del estudio fortalecer mediante estrategias que sirvan para mejorar la gestión del ECU 911, por lo tanto, es fundamental que se utilicen estrategias para reforzar estos aspectos mediante programas de sensibilización, atención post emergencia o canales de información accesibles para la población local.

Resultados de la guía de observación

La técnica se llevó a cabo mediante la aplicación de una guía de observación que permitió tener observancia directa en las instalaciones del ECU 911 en la ciudad de Portoviejo, realizada el día 23 de marzo de 2025, la observación tuvo una duración de dos horas, combino una metodología cuantitativas y cualitativas para obtener una visión integral de la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la institución durante las emergencias.

Tabla 7. Resultados

Frecuencia	#	%
Sí	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

La guía de observación demostró que existen pequeñas deficiencias, pero que, sin embargo, son relevantes para poder brindar un servicio totalmente de calidad, por ello se considera que una gestión administrativa eficiente también debe considerar la infraestructura y recursos del ECU 911 y mejorarlos según la situación. Si bien se cumplió con aspectos básicos como la distribución del espacio, ventilación adecuada y cumplimiento de normativas de seguridad, se pudo identificar fallas en elementos importantes como la reducción de ruido ambiental, accesibilidad al lugar, ergonomía del mobiliario y disponibilidad suficiente de recursos materiales, lo que afecta directamente a la calidad del servicio, además, se verificó el funcionamiento continuo de equipos de comunicación y la existencia de procesos definidos para emergencias; sin embargo, logró detectar que la tecnología disponible no está completamente actualizada, y hay limitaciones en los registros detallados del tiempo de respuesta.

EVALUACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL ECU911 DE LA CIUDAD DE PORTOVIJEJO					
Tema: La gestión administrativa y la calidad del servicio en los procesos de emergencia del Ecu 911 De Portoviejo-Manabí Ecuador					
		AÑO	MES	DÍA	DURACIÓN
FECHA:	2025		03	23	2 horas

OBSERVADOR: Gema García Amen			
INDICADORES Y PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
La distribución del espacio de trabajo está de acorde para el personal administrativo.	x		
Se mantiene una temperatura y ventilación adecuadas en todas las áreas.	x		
Poseen medidas para reducir el ruido y otras distracciones que puedan afectar la concentración.	x		
Es fácil acceder al lugar de trabajo tanto para el personal como para los visitantes.	x		
Se cumplen las normativas de seguridad en cuanto a salidas de emergencia, extintores, y señalización adecuada	x		
El mobiliario es ergonómico y adecuado para el tipo de actividad realizada	x		
La estructura física facilita la implementación de cambios y mejoras.	x		
El material de trabajo (papelería, equipo de primeros auxilios) se encuentran correctamente almacenado y de fácil acceso	x		
Se dispone de suficientes recursos materiales para la operatividad diaria		x	
CALIDAD DEL SERVICIO			
Se han implementado medidas para garantizar la privacidad y confidencialidad de la información.	x		
Los equipos de comunicación como, radios, teléfonos se encuentran funcionando las 24hrs.		x	
Las estaciones de trabajo están equipadas con tecnología moderna que permita brindar una mejor atención.	x		
Cuenta con equipos tecnológicos actualizados y en buen estado para su correcto funcionamiento.	x		No están actualizados totalmente
Existe un proceso definido para la identificación de emergencias.	x		
Existen registros detallados del tiempo de respuesta en diferentes tipos de emergencias	x		
TOTAL	10	5	

Matriz 5w+1h

La matriz 5W+1H se planteó con el propósito principal de poder organizar de manera organizada toda la información necesaria con aquellos problemas que se identificaron en las técnicas aplicadas anteriormente, planteando así posibles soluciones, mediante esta herramienta se estudiaron las principales deficiencias detectadas, por lo tanto, su utilidad radica en permitir una planificación clara mediante acciones correctivas que establezcan plazos y definan estrategias concretas que contenga el uso correcto del recurso y promuevan un servicio más eficiente.

Tabla 8. Matriz 5w+1h

WHAT (¿Qué?)	WHY (¿Por qué?)	WHERE (¿Dónde?)	WHEN (¿Cuándo?)	WHO (¿Quién?)	HOW (¿Cómo?)
Mejoramiento de la infraestructura y mobiliario	El mobiliario no es ergonómico y existe una infraestructura está deteriorada	INSTALACIONES DEL ECU-911 DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	Anual	Dirección Administrativa	Adquirir nuevo mobiliario ergonómico y realizar mantenimientos continuos
Optimizar la accesibilidad dentro del edificio	No todos los usuarios pueden acceder fácilmente a las instalaciones		Anual	Gobierno local en coordinación con el ECU 911	Mediante la Implementación de rampas, señalética y puertas automáticas de fácil acceso.
Reducir el impacto ambiental (ruido)	Este Interfiere con la concentración del personal para una atención eficaz		Semestral	El jefe técnico (responsable de infraestructura)	Instalación de paneles acústicos y reforzamiento del aislamiento en las salas.
Actualización continúa de los equipos tecnológicos	Existen sistemas que se encuentran desactualizados y limitan la eficiencia		Semestral	Área de TIC y Finanzas	Inversión en software y hardware modernos.
Fortalecimiento de los canales de comunicación	Se evidencio que más del 50% reportó dificultades al reportar emergencias		Trimestral	Coordinación entre el Call Center y TIC	Arreglar líneas telefónicas y optimizar apps móviles que sean de fácil acceso a los ciudadanos

Implementación y seguimiento post emergencia	No se realiza acompañamiento tras la atención de una emergencia		Semestral	Área de atención al usuario y jefe operativo	Establecer un protocolo de seguimiento que permita tener mas acercamiento con el ciudadano
--	---	--	-----------	--	--

Es importante recalcar que los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de las diferentes técnicas reflejaron una percepción predominantemente positiva, sobre todo en la parte de los usuarios que utilizan el ECU 911, de manera especial en la eficiencia del servicio y la atención del personal, donde un 48% de los ciudadanos encuestados consideraron que los servicios brindados son eficientes, así mismo el 49% evalúa como amable la atención brindada. Estos datos son sólidos y se apoyan en estudios previos como el de Cedeño y Rodríguez (2021) los cuales aseguran que, la percepción ciudadana en servicios de emergencia se destaca principalmente la calidad del trato humano como un factor clave para la evaluación del servicio. No obstante, la confianza ciudadana depende principalmente de los factores operativos, como infraestructura y tecnología, los cuales mostraron debilidades evidentes, registrando la falta de equipos actualizados y las deficiencias en la ergonomía del espacio físico.

A pesar de que existió una valoración positiva de la atención, es importante que conjuntamente se valore la experiencia de los usuarios, por ello, no debería haber limitaciones al momento de utilizar el servicio, un ejemplo de ello fue que más del 50% reportó haber tenido dificultades al intentar comunicarse con el ECU 911 de la ciudad de Portoviejo en situaciones de emergencia, lo cuales así mismo señalaron no haber recibido capacitación sobre el uso adecuado del sistema, estas observaciones coinciden con autores como González et al. (2019) que identifican la falta de educación ciudadana como un obstáculo para el uso óptimo de los servicios de emergencia.

Por otro lado, la ausencia de acompañamiento posterior a las emergencias, también se considera otro punto a mejorar, debido a que los resultados reportados indican un 59% de usuarios con un vacío en la atención integral que debería ser parte fundamental que caracteriza a este tipo de instituciones. Desde el punto de vista operativo, los resultados también revelaron que, si bien existen procedimientos definidos y funcionamiento continuo de los equipos, la tecnología actual que se utiliza está desfasada y el mobiliario no cumple con los estándares ergonómicos necesarios para crear un entorno de trabajo óptimo ante una central de emergencias. Lo que ocasiona que esta situación no solo afecte la eficiencia del personal, sino también su salud física y mental, repercutiendo directamente en la calidad del servicio. Paredes y León, (2020) aseguran que, es importante contar con estudios de ergonomía para espacios laborales críticos, en la cual la adecuación del entorno físico sea indispensable para asegurar la continuidad operativa y minimizar errores humanos.

Finalmente, es importante crear estrategias que permitan mitigar la falta de accesibilidad a las instalaciones, esto mediante recursos visuales que sean informativos para todos los usuarios con posean diversas necesidades especiales, lo cual constituye un aspecto excluyente hoy por hoy al ser atendido de forma incorrecta en casos de urgencia, en la actualidad la inclusión y accesibilidad son factores esenciales, al momento de contar con una atención equitativa en situaciones de emergencia, los resultados obtenidos revelaron que, aunque el ECU 911 de la ciudad de Portoviejo cuenta con una base sólida de funcionamiento, es necesario implementar mejoras significativas que permita poder para garantizar una atención integral, eficiente y accesible para toda la población.

Conclusiones

El servicio del ECU 911 de la ciudad de en Portoviejo presenta una percepción en su mayoría es de carácter positiva por parte de los usuarios, sobre todo en cuanto a la eficiencia del personal y la atención prestada durante las emergencias; sin embargo, existen deficiencias significativas como en la infraestructura, tecnología, accesibilidad y seguimiento post emergencias, entre otras, que afectan la calidad integral del servicio, considerando necesario mejorar la gestión administrativa, mediante el fortalecimiento de respuesta ante emergencias, es indispensable que se puedan implementar acciones correctivas orientadas a la modernización del equipamiento, sobre todo en la capacitación al personal dirigida a la atención ciudadana, la mejora de los canales de comunicación, así mismo en el diseño de protocolos de seguimiento que garanticen una atención continua, inclusiva y eficiente.

Agradecimientos

La autora agradece el apoyo brindado por investigadores de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí y a los trabajadores de Ediciones UO, Santiago de de Cuba, Cuba, así como a otras instituciones

culturales y educativas ecuatorianas que colaboraron con este proyecto.

Referencias bibliográficas

Cedeño, R. y Rodríguez, M. (2021). Percepción ciudadana y expectativas de cambio en la ciudad post-Covid-19: un análisis comparado. *Ambiente Comportamiento y Sociedad*. https://www.researchgate.net/publication/355462468_Percepcion_ciudadana_y_expectativas_de_cambio_en_la_ciudad_post-Covid-19_un_analisis_comparado

Gaona Jiménez, M. A. (2023). La ergonomía y su incidencia en el rendimiento laboral en los espacios de trabajo. Universidad Nacional de Loja. [tesis de tercer nivel] Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29941/1/Mar%C3%ADa%20Alejandra%20Gaona%20Jim%C3%A9nez.pdf>

González, J., et al. (2019). Educación ciudadana en el confinamiento sanitario por la COVID-19 en el Perú. *South América*. https://www.researchgate.net/publication/360817960_Educacion_ciudadana_en_el_confinamiento_sanitario_por_la_COVID-19_en_el_Peru

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Mendoza, I., Tóala, R. y Valarezo, M. (2024). Calidad del servicio del ecu911 en la gestión de emergencias y tiempos de respuesta en Manabí. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría Y Tributación*. 7(14). 67–86. <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v7i14.004>

More, E. (2019). Modelo para gestionar la generación de capacidades de innovación. *Cofin Habana*. 2(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200011.

Pillasagua, R. y Hernández, M. (2024). Evaluación de riesgos laborales y su impacto en la eficiencia operativa del ECU 911 Portoviejo. *Roca. Revista científico-educacional de la provincia Granma*. 20(1), 1–10. <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/4894>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 1(3). <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Declaración de conflictos de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de contribución de los autores/as utilizando la Taxonomía CRediT:

Gema García Amen. Realización de la investigación, conceptualización, análisis formal, metodología, escritura borrador original, revisión y edición.

Maryuri Alexandra Zamora Cusme. Revisión y edición.

María Yarixa Macías Pico. Revisión y edición.

Declaración de aprobación por el Comité de Ética: Los autores declaran que la investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la institución responsable, en tanto la misma implicó a seres humanos

Declaración de originalidad del manuscrito: Los autores confirman que este texto no ha sido publicado con anterioridad, ni ha sido enviado a otra revista para su publicación.