



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i17.0789>

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN POR RESULTADOS, ORIENTADAS AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PALANDA

RESULTS-BASED MANAGEMENT STRATEGIES, AIMED AT IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE, FOR THE PALANDA CANTON FIRE DEPARTMENT

Montoya-Tene Freddy Rodrigo ¹; Cañar-Tercero Jorge Enrique ²

¹ Universidad Técnica De Cotopaxi, Maestría En Administración Pública. Latacunga, Ecuador.
Correo: rodrigom1813@gmail.com.

² Universidad Técnica De Cotopaxi. Latacunga, Ecuador.
Correo: jorge.canar@utc.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4591-2041>

Resumen

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Palanda tiene deficiencias relacionadas con la infraestructura, planificación, falta de indicadores y recursos limitados, situaciones que influyen negativamente en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios de la localidad. El objetivo de la investigación consistió en formular estrategias de Gestión por Resultados para mejorar la eficiencia de la institución y la calidad del servicio ofertado. Respecto de la metodología, se usó un enfoque mixto, cuantitativo a través de encuestas basadas en el método SERVQUAL aplicada a los usuarios (275) de la institución y cualitativo por medio de entrevistas dirigidas a los servidores públicos, también se hizo un análisis documental para determinar las bases teóricas del estudio. Los resultados de las encuestas (usuarios) indican que, la percepción es en su mayoría positiva en las dimensiones analizadas (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía), sin embargo, existen deficiencias en la infraestructura, equipos disponibles, personalización del servicio y poco conocimiento de GpR. El análisis cualitativo entrevistas (funcionarios) demuestra que existe compromiso de los servidores para brindar un buen servicio, sin embargo, se requiere mejorar las capacidades, optimizar procesos y mejorar la planificación, también existe concordancia con las teorías de relaciones humanas, control y capacidades. Las estrategias formuladas permitirán mejorar la capacitación, procesos, equipos, infraestructura y la atención. Se concluye que el GpR es viable y representa una herramienta que permite utilizar adecuadamente los recursos, lograr los objetivos, mayor eficiencia operativa y para fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios de la institución.

Palabras claves: Atención al cliente; Gestión por Resultados; Calidad del servicio público; SERVQUAL; Eficiencia institucional; dimensiones.

Abstract

The Cuerpo de Bomberos of canton Palanda suffers from deficiencies related to infrastructure, planning, a lack of performance indicators, and limited resources, all of which negatively impact the quality of service provided to local residents. The objective of this research was to formulate Gestion por Resultados GPR strategies to improve the institution's efficiency and the quality of its services. The methodology employed a mixed-methods approach: quantitative, using surveys based on the SERVQUAL methodology administered to 275 users of the institution; and qualitative, through interviews with public servants. A document analysis was also conducted to establish the theoretical framework for the study. The survey results (from users) indicate a generally positive perception across the analyzed dimensions (reliability, safety, responsiveness, and empathy). However, deficiencies exist in infrastructure, available equipment, service personalization, and a limited understanding of RBM. The qualitative analysis of interviews with staff demonstrates a commitment to providing good service; however, there is a need to improve skills, optimize processes, and enhance planning. This aligns with theories of human relations, control, and capabilities. The formulated strategies will improve training, processes, equipment,

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 09 de septiembre de 2025.

Fecha de aceptación: 17 de noviembre de 2025.

Fecha de publicación: 19 de diciembre de 2025.



infrastructure, and customer service. It is concluded that Results-Based Management (RBM) is viable and represents a tool that allows for the appropriate use of resources, the achievement of objectives, greater operational efficiency, and strengthens user trust in the institution's services.

Keywords: Customer service; Results-based management; Public service quality; SERVQUAL; Institutional efficiency; Dimensions.

1. Introducción

En la actualidad es importante garantizar la seguridad y el bienestar de la ciudadanía, esto se puede lograr a través de la gestión correcta de los recursos y ofreciendo un servicio público conforme con las necesidades de la población. En este sentido, el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda desempeña un rol fundamental en la gestión pública, ya que tiene a su cargo actividades relacionadas con la atención de emergencias, prevención de riesgos, protección de los habitantes y realización de trámites. Sin embargo, se debe considerar que la institución tiene influencia de aspectos negativos como la falta de planificación estratégica, ausencia de indicadores de desempeño y reducido personal, mismos que han perjudicado a la calidad del servicio, lo que ocasionado que la ciudadanía no tenga confianza sobre la eficiencia.

Considerando lo mencionado en el párrafo anterior, la Gestión por

Resultados (GpR) utiliza un enfoque innovador que propicia la mejora de la eficiencia de las instituciones públicas a través de la planificación en base a los objetivos y la supervisión permanente del desempeño, permitiendo de esta forma que se tome decisiones de una mejor forma en función del análisis de los resultados. Cabe recalcar que, a nivel mundial se ha demostrado que la aplicación del GpR permite mejorar la calidad de los servicios públicos.

El presente estudio tiene como finalidad el diseño de la Gestión por Resultados, herramienta que permitirá mejorar la calidad del servicio público que ofrece el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda. Por esta razón, es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual respecto de la gestión institucional y analizar si es viable aplicar el GpR en la estructura organizacional; en función de ello se pretende aplicar el GpR y establecer acciones correctivas para optimizar la eficiencia institucional, el uso



adecuado de recursos y mejorar la prestación de los servicios públicos. Todo ello para fortalecer la percepción ciudadana.

Respecto de la metodología, se ha considerado pertinente utilizar un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Para la obtención de la información se utilizará la entrevista como instrumento de recolección, la entrevista será realizada a servidores públicos del Cuerpo de Bomberos, además se realizará un análisis documental para establecer la fundamentación teórica de la investigación y para determinar casos exitosos de la aplicación de GpR.

El Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda, institución que se encarga de atender emergencias y prevenir desastres, requiere mejorar continuamente su eficiencia institucional para la correcta prestación de servicios públicos operativos y administrativos. La implementación de estrategias de GpR ayuda para que esta institución oriente sus objetivos en función de los requerimientos de la ciudadanía, garantizando una respuesta efectiva a las emergencias.

En la actualidad, los cuerpos de bomberos enfrentan desafíos significativos para mantener la calidad del servicio público debido a limitaciones estructurales y operativas. El Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda no es la excepción, ya que enfrenta retos como la insuficiente capacitación del personal, la falta de recursos financieros y materiales adecuados, y la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta a emergencias.

A nivel institucional, la ausencia de una gestión basada en resultados impide una planificación efectiva de las operaciones, lo que repercute en tiempos de respuesta inadecuados, insuficiente capacitación del personal y dificultades en la optimización del equipamiento disponible. Además, la falta de indicadores de desempeño y monitoreo dificulta la identificación de oportunidades de mejora, afectando la capacidad de la institución para ofrecer un servicio eficiente y transparente.

Desde la perspectiva de la ciudadanía, estos problemas generan una percepción negativa sobre la calidad del servicio. La

comunidad demanda mayor eficiencia en la atención de emergencias, acceso a información clara sobre la gestión de recursos y una respuesta más efectiva a situaciones de riesgo. La falta de confianza en la institución puede traducirse en una menor colaboración ciudadana en actividades preventivas y en una disminución del apoyo institucional.

Ante esta problemática, la Gestión por Resultados (GpR) se plantea como una estrategia para optimizar la administración del Cuerpo de Bomberos de Palanda. Este modelo, aplicado con éxito en diversas entidades públicas, permite una gestión eficiente, la medición del desempeño a través de indicadores y la mejora continua de los servicios. Sin embargo, en Ecuador su aplicación en cuerpos de bomberos es limitada, lo que hace necesario un estudio que determine su viabilidad y beneficios en la gestión de emergencias y la percepción ciudadana.

Aunque la GpR ha sido aplicada en instituciones públicas ecuatorianas (ej.: ministerios, gobiernos locales), su implementación en cuerpos de bomberos —especialmente en

cantones pequeños como Palanda— no ha sido suficientemente estudiada. Investigaciones previas se han centrado en grandes ciudades (Quito, Guayaquil), dejando de lado realidades con recursos limitados y desafíos geográficos (BID, 2020).

Por lo tanto, esta investigación busca responder a la siguiente pregunta central:

¿De qué manera las estrategias de Gestión por Resultados en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio público?

Objetivo específico 1: Sustentar teóricamente la Gestión por Resultados y la calidad del servicio público.

- Revisión bibliográfica sobre Gestión por Resultados
- Revisión bibliográfica sobre calidad del servicio público
- Sistematización de principios
- Análisis de la relación entre GpR y la calidad del servicio público
- Desarrollo del marco teórico

Objetivo específico 2. Diagnosticar la actual Gestión por Resultados y la calidad del servicio público en el



Cuerpo de Bomberos del Cantón Palanda.

- Desarrollo del instrumento de recolección
- Validación del instrumento de recolección
- Aplicación del instrumento
- Recolección y análisis de datos
- Diagnostico situacional
- Redacción del capítulo del diagnostico

Objetivo específico 3. Proponer estrategias basadas en Gestión por Resultados para el mejoramiento de la calidad de servicio público en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda.

- Búsqueda de buenas prácticas en GpR
- Identificación y formulación de estrategias alineadas con los principios de GpR
- Determinación de metas y responsables de cada estrategia
- Validación de propuestas
- Redacción de propuestas
- Conclusiones y recomendaciones

La eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos son elementos clave para garantizar el bienestar de la ciudadanía. Por lo

cual el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda desempeña un rol fundamental en la respuesta a emergencias, la gestión de riesgos y la prevención de desastres.

La Gestión por Resultados (GpR) es un enfoque innovador que busca mejorar la eficiencia institucional mediante la formulación de objetivos claros, la medición de indicadores de desempeño y la optimización de procesos. El diseño de Estrategias de Gestión por Resultados, en del Cuerpo de Bomberos de Palanda permitirá fortalecer la capacidad operativa y administrativa de la institución, asegurando que los recursos disponibles se utilicen de una manera efectiva eficiente y transparente.

Desde un enfoque práctico, esta investigación es relevante porque proporcionará un modelo de gestión basado en resultados, adaptado a la realidad de los cuerpos de bomberos de jurisdicciones pequeñas con presupuesto y personal limitado, con estrategias orientadas a la mejora del tiempo de respuesta, la capacitación del personal, el uso eficiente de equipos y la planificación operativa.

A nivel académico y científico, esta investigación contribuirá al desarrollo del conocimiento en el ámbito de la Administración Pública y la Gestión por Resultados en servicios de emergencia, ofreciendo un caso de estudio aplicable a otros cuerpos de bomberos del país, el cual puede ser perfectamente adaptado y aplicado de acuerdo a sus realidades.

Considerando lo mencionado anteriormente, el objetivo de este estudio consiste en generar estrategias de Gestión por Resultados en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda, orientadas en el mejoramiento de la calidad de servicio público. Considerando para ello el sustento teórico de la GpR y la calidad del servicio público. Diagnostico de la actual situación en el Cuerpo de Bomberos del Cantòn Palanda. Para finalmente proponer estrategias basadas en Gestión por Resultados para el mejoramiento de la calidad de servicio público en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda.

Fundamentación teórica

Gestión por Resultados

Este modelo considera que es relevante la eficacia y eficiencia en la

gestión, haciendo un mayor enfoque a los resultados en lugar de los procesos. La Gestión por Resultados (GpR) constituye un enfoque estratégico orientado al cumplimiento de objetivos institucionales, dirigiendo recursos hacia la generación de servicios públicos que aporten valor a la ciudadanía (Zendesk, 2023).

Por otra parte, la efectividad de la GpR se fundamenta en la planeación, correlación de objetivos, presupuestos y la evaluación, todo ello permite optimizar la calidad del servicio público al guiar los esfuerzos de las instituciones públicas hacia las necesidades de la ciudadanía (Rodríguez, 2022).

Asimismo, en otro estudio se establece que la GpR es un modelo para la administración pública que se enfoca en mejorar la calidad de los servicios, direccionando los recursos de las instituciones públicas para alcanzar un impacto social positivo. Relaciona la planificación, los presupuestos, los indicadores, para asegurar eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos, y también mejorar la transparencia y la rendición de cuentas (Milanesi, 2018).



Considerando los aportes de diferentes autores mencionados en los párrafos anteriores se sintetiza que el GpR representa una estrategia para la gestión pública que promueve un cambio cultural en una institución pública. Facilita que los recursos y procesos se guíen hacia la consecución de metas, garantizando servicios eficientes y transparentes.

Principios

Los principios en los cuales se basa la Gestión por Resultados son los siguientes.

El principio de enfoque en resultados, orienta la gestión para cumplir los objetivos establecidos y ayuda a verificar que los resultados estén acordes a lo planificado, considerando todas las fases del proceso. Esto implica que, la GpR no se limita únicamente en el producto final, sino que toma en consideración de forma conjunta todas las fases del proceso, asegurando que exista coherencia, eficiencia y efectividad en el desarrollo de actividades institucionales (Drew, 2023).

El principio de alineación de procesos, considera un enfoque que se centra en la planeación,

presupuestación, monitoreo y evaluación con los resultados predeterminados. Todos estos procesos se articulan para aportar al cumplimiento de resultados predeterminados. La alineación garantiza que los recursos y actividades permitan el logro de los objetivos, asegurando de esta forma la responsabilidad con los usuarios de las instituciones públicas (Arévalo et al. 2023, pp. 1-2).

El principio de valor público ayuda a generar cambios positivos que permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes. Implica formular y ejecutar políticas públicas, programas y servicios públicos, los cuales deben enfocarse en atender las necesidades y requerimientos de la población. El valor público también permite promover resultados sostenibles que aporten para un mayor desarrollo social (Zegarra et al. 2021).

El principio de uso eficiente de la información para mejorar el aprendizaje enfatiza en la relevancia de usar los datos recolectados en un periodo para evaluar el desempeño de las funciones de las instituciones públicas. Por medio del análisis de resultados, las instituciones públicas

pueden determinar áreas de mejora, asegurar mayor eficiencia en los procesos y fortalecer la toma de decisiones, todo ello para promover la mejora continua (Gamboa et al. 2021).

Por último, el principio de simplicidad en la medición se refiere a la adopción de métodos accesibles que generen informes claros y comprensibles para los actores institucionales. De acuerdo con este principio, se deben presentar los resultados de tal forma que faciliten la interpretación y su uso para la toma de decisiones; de esta forma se promueve la transparencia y la eficiencia en la gestión de los procesos institucionales (Drew, 2023).

Ventajas

Las principales ventajas del GpR son las siguientes.

Asegura el uso correcto de recursos, ya que permite que los mismos sean asignados conforme las prioridades de las instituciones públicas y las necesidades de los ciudadanos. Esto garantiza que los fondos y esfuerzos se enfoquen en acciones que aporten positivamente hacia el cumplimiento de objetivos y aseguren resultados favorables.

También, permite determinar procesos que se deben optimizar, evitando que se desperdicie recursos (Pérez, 2025).

También la GpR permite una mejor toma de decisiones, esto debido a que las instituciones públicas pueden guiarse en los indicadores de desempeño del GpR, y en función de ello pueden mejorar la toma de decisiones. Los indicadores facilitan información cualitativa y cuantitativa para determinar áreas de mejora y rediseñar estrategias que permiten mejorar los resultados de la gestión institucional (Carvalho y Leal, 2021).

Estructura organizacional fortalecida: los niveles de una institución pública se alinean para la búsqueda de un fin común y la prestación adecuada de servicios públicos. Una correcta estructura organizacional facilita la determinación de roles y responsabilidades, mejora la comunicación entre direcciones y asegurar la coherencia en el desarrollo de actividades. De esta forma, se propicia un enfoque que se centre en los resultados, los cuales deben ser orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios a tiempo (Rodríguez, 2025).



Implementación

Respecto de la implementación del GpR, se debe considerar las siguientes etapas:

1.- Análisis del diagnóstico: es importante realizar un análisis inicial que permita determinar las debilidades y fortalezas institucionales. Este análisis facilita la determinación de una línea base que permita la toma de decisiones y la asignación correcta de recursos. Dentro del diagnóstico se debe considerar la capacidad institucional, los procesos, la estructura y la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos (De la Parra y Figueroa, 2022).

2.- Resultados a alcanzar: en función del diagnóstico inicial, es necesario determinar los objetivos de la institución considerando el enfoque SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y en una unidad de tiempo) (Pérez, 2025).

3.- Formulación de indicadores: se requiere el diseño de indicadores que permitan monitorear las actividades institucionales realizadas (capacidad de respuesta, cobertura, atención de servicios públicos). Estos indicadores tienen

que estar alineados con aspectos importantes de la gestión institucional como la capacidad de respuesta, la cobertura y la calidad de los servicios públicos prestados. Además, la evaluación del desempeño facilita la identificación de brechas sobre los cuales se debe enfocar para mejorar la situación actual (De la Parra y Figueroa, 2022).

4.- Asignar recursos: es importante que se asignen los recursos disponibles en función de los presupuestos de las instituciones públicas. La asignación presupuestaria representa una herramienta para planificar y controlar los recursos disponibles. Las asignaciones son necesarias y obligatorias, las cuales permiten el desarrollo de proyectos para el bienestar de la sociedad (Mendoza et al. 2018).

5.- Monitoreo y evaluación: Utilizar sistemas de información para ajustar estrategias. El monitoreo sirve como un medio para toma de decisiones, además de la formulación de políticas públicas eficientes. La evaluación ayuda a verificar que se cumplan los objetivos definidos en función de los resultados

alcanzados, mismos que deben asegurar que se satisfaga las necesidades de los usuarios (González, 2018).

Gestión por Resultados en la Administración Pública

De acuerdo con Mayne (2017) el modelo de Gestión por Resultados (GpR) representa un enfoque para la gestión pública que ayuda a mejorar la eficiencia institucional a través de la determinación correcta de objetivos, el análisis del desempeño y facilita la toma de decisiones basada en evidencia.

Por otra parte, Bouckaert y Halligan (2008), consideran que la GpR facilita la utilización de indicadores de desempeño y permite realizar una retroalimentación para modificar estrategias establecidas y optimizar los servicios públicos de una institución pública.

Para el presente estudio, el GpR permite que el Cuerpo de Bomberos evalúe la capacidad y en función de ello establezca objetivos. Además, permite que haya mayor eficiencia para que le dar una mejor respuesta y a tiempo de las emergencias de la población, utilizando los recursos de forma correcta. Todo ello ha sido considerado en función de los

requerimientos que establece la Nueva Gestión Pública (NGP), misma que enfatiza en la importancia que tiene la rendición de cuentas y la mejora permanente en la prestación de servicios públicos esenciales (Hood, 1991).

Estrategias de Gestión por Resultados Aplicadas a los Cuerpos de Bomberos

Estudios recientes identifican que la adopción de metodologías de gestión de calidad, como el modelo EFQM, contribuye a mejorar la gestión institucional y los servicios públicos (Carrasco y Tasayco, 2024).

Se establece que las estrategias de GpR aplicada en instituciones públicas permiten mejorar varios aspectos relacionados con la gestión pública, siendo factores relevantes a considerar la planificación estratégica que se realiza en función de indicadores de desempeño, la capacitación de los funcionarios públicos y el uso de tecnologías actuales para optimizar la capacidad respuesta a emergencias (Pollitt y Bouckaert, 2011).

Por todo lo mencionado, el caso de aplicación de GpR al Cuerpo de Bomberos facilita la optimización de



recursos, reducir tiempos de respuesta y una mejor coordinación interinstitucional, asegurando un mejor servicio público para la población.

Calidad del servicio público, sector emergencias

En el sector de emergencias la calidad es medida por medio de aspectos como la rapidez de respuesta, la satisfacción de los usuarios y la disponibilidad de atención. Cabe recalcar que, la estandarización y la capacitación del personal aportan de manera positiva sobre la percepción del servicio, esto se ha podido evidenciar en aplicaciones de modelos de calidad en la administración pública (Ávalos y Noa, 2021).

Debido a lo mencionado, la aplicación de estrategias GpR en el Cuerpo de Bomberos permitirá dar cumplimiento a los estándares internacionales referentes a la capacidad de respuesta a las emergencias que se presenten, facilitando de esta forma que exista una gestión transparente y enfocada en los resultados.

El presente estudio se fundamenta en teorías que sustentan la

aplicación del GpR en instituciones públicas, todo ello con la finalidad de identificar aspectos que permitan mejorar la calidad del servicio público y la percepción de la población en el año 2025.

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), constituye una herramienta fundamental para analizar la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios. La fundamentación del modelo consiste en la determinación de brechas (gaps) entre las expectativas de los usuarios y la perspectiva que tienen del servicio recibido, facilitando que las instituciones públicas puedan mejorar los procesos.

Por otra parte, en la investigación desarrollada por Ganga et al. (2019) se establece que el modelo SERVQUAL es una herramienta que permite evaluar el nivel de calidad del servicio percibida por los habitantes, comparando lo que esperan antes de recibir el servicio y la percepción luego de recibir un servicio. Todo ello, permite identificar deficiencias y brechas en las que se

requiere mejoras en la prestación de un servicio.

Desde un enfoque crítico, los 2 autores mencionados en los párrafos anteriores facilitan la comprensión del modelo SERVQUAL, sin embargo, se establece que la propuesta de Parasuraman et al. (1988) establece de una mejor forma lo que es el modelo, una herramienta para identificar brechas entre lo que se espera de un servicio y la percepción luego de haber recibido un servicio, además de que es replicable en diferentes ámbitos.

Cabe destacar que, el modelo SERVQUAL se compone de varias dimensiones como se detalla a continuación.

En primer lugar, la dimensión de tangibilidad es el estado actual de la infraestructura física, equipos, servidores públicos y materiales para comunicación interna (Villacis, 2024).

En otro sentido, los autores Lezcano y Cardona (2019) definen la tangibilidad como todos los atributos que los usuarios perciben de forma objetiva, como pueden ser la dotación de equipos, la infraestructura, la presentación del personal, entre otros. Esta

dimensión es importante debido a que permite la evaluación sensorial sobre la calidad del servicio público, lo que implica que, al ser tangible se puede analizar las expectativas previas con percepciones reales, siendo este aspecto un factor relevante a analizar sobre la satisfacción de los usuarios.

Sobre la dimensión confiabilidad Galindo y Vásquez (2018) indican que es la capacidad de una institución pública de lograr lo prometido de forma oportuna, asegurando al usuario un servicio sin errores. La confiabilidad representa un factor determinante ya que indica el compromiso de una institución en la entrega del servicio, esto tiene influencia en la satisfacción del usuario. También, se debe considerar que esta dimensión permite generar mayor confianza y credibilidad hacia la institución.

Asimismo, Narváez et al. (2020) considera que la confiabilidad representa aquella habilidad para el desarrollo de servicio atención al cliente de forma correcta, fiable y en un tiempo óptimo. Se debe considerar la eficiencia, la efectividad, la eficacia y la gestión.



En lo referente a la dimensión capacidad de respuesta, Acosta et al. (2021) la definen como aquella disposición y habilidad institucional para dar asistencia a los problemas de los usuarios a tiempo. Esta dimensión considera que es importante la rapidez y eficacia en la atención a los usuarios, lo cual permite que la experiencia del mismo sea favorable.

También, se ha identificado que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición para apoyar a los clientes y brindar un buen servicio. Además, representa la capacidad para solventar las necesidades de los clientes (Bravo et al. 2015).

En cuanto a la dimensión de seguridad, cabe destacar que se refiere a la competencia de los funcionarios, así como también a la capacidad para transmitir confianza y generar un ambiente de certeza en los usuarios. Esta dimensión es muy importante en aquellos sectores en ámbitos donde la confianza es fundamental, como puede ser los servicios de salud y la educación superior. Estudios desarrollados indican que la dimensión de seguridad impacta en la calidad percibida del servicio y en la

intención de realizar recomendaciones sobre la institución (Molina y Parreño, 2023).

De acuerdo con Vásquez (2020) la dimensión de seguridad implica tener los conocimientos necesarios que deben tener los empleados con el objetivo de mejorar la credibilidad y confianza de los usuarios.

Por último, la dimensión de empatía representa el nivel de atención personalizadas que ofrecen las instituciones a los clientes. En este punto se analiza aspectos como la accesibilidad al servicio, la comunicación y la comprensión del usuario (Duque, 2015).

La dimensión de empatía implica aquellas actividades que las instituciones desarrollan para conocer las necesidades de los usuarios, circunstancias específicas, y en función de ello considerarlos como individuos únicos. La empatía está relacionada con la percepción que tienen los usuarios de sentirse comprendidos y atendidos de forma personalizada (Chan et al. 2021).

Características

Dentro de las características se encuentran las siguientes:

Multidimensional: analiza 5 dimensiones relevantes respecto de la calidad como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad (conocimiento y confiabilidad), empatía (atención al usuario) y tangibles (infraestructura) (ESIC, 2025).

Cuantitativo: usa una metodología cuantitativa a través de escalas de Likert que permite la medición y hacer un análisis en lo que respecta a las expectativas vs las percepciones (Ganga et al. 2019).

Aplicación: es aplicado en mayor medida en instituciones públicas (ESIC, 2025).

Para la aplicación de este modelo en instituciones públicas (Cuerpo de Bomberos) es necesario considerar las siguientes fases:

Diagnóstico: en esta fase corresponde la aplicación de un cuestionario conforme el contexto institucional a los usuarios del servicio. Esta fase facilita la identificación de brechas que podrían existir en cada dimensión (Mayorga et al. 2020).

Implementación: en esta fase se realiza planes de mejora los cuales se deben basar en las brechas

identificadas, priorizando las áreas críticas a mejorarse (efectividad de respuesta, disponibilidad). Además, se requiere capacitar al personal sobre dimensiones en las cuales haya deficiencias (Alvarado, 2019).

Evaluación: se desarrolla monitoreos permanentes sobre los indicadores. Además, es necesario desarrollar mediciones comparativas antes y después (pre y post) de la intervención, en función de ello se ajusta las estrategias conforme con los resultados alcanzados (Alvarado, 2019).

2. Metodología

Esta investigación se desarrolla considerando un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación descriptivo, esto para el análisis de las estrategias de Gestión por Resultados en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda. Se utiliza métodos empíricos como la observación científica, la medición y el análisis documental; y métodos teóricos como el análisis, síntesis y el enfoque sistémico. Se usa la técnica de muestreo probabilístico para determinar la muestra.



Modalidad o enfoque de la investigación:

El enfoque es mixto, cuantitativo porque se realiza la recolección y análisis de información numérica de la encuesta con la finalidad de medir y evaluar las estrategias de GpR de la institución. Es cualitativo porque a través de las entrevistas se puede determinar la percepción de los funcionarios públicos, para luego hacer una comparativa con las teorías relacionadas.

Este enfoque facilita la cuantificación de las percepciones, nivel de satisfacción y cumplimiento de los objetivos del Cuerpo de Bomberos, y por otra parte con el enfoque cualitativo se puede analizar las percepciones. Todo ello por medio de instrumentos estructurados como encuestas y entrevistas cuyos resultados serán procesados a través de análisis estadísticos.

Tipo de investigación

La investigación es descriptiva debido a que se busca caracterizar y mostrar al detalle las estrategias de Gestión por Resultados y su impacto en la calidad del servicio que ofrece el Cuerpo de Bomberos, cabe

recaltar que no se manipulara las variables. Se trata de un estudio con un enfoque en la observación, medición y descripción de la realidad de la institución respecto de los procesos de gestión.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por los usuarios que recibieron un servicio del Cuerpo de Bomberos, esto es inspecciones locales 591 usuarios, emergencias atendidas 145 usuarios y otros servicios 260 usuarios. Esto ha permitido determinar un total de 736 usuarios para conformar la población.

Para determinar la muestra se ha considerado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n= ? (Tamaño de la muestra)

N= 996 usuarios (Tamaño de la población)

Z= 1,96 (Parámetro estadístico, nivel de confianza de 95%)

e= 0,05 (Error de estimación aceptado)

$p = 0,50$ (Probabilidad de éxito)

$q = 0,50$ (Probabilidad de fracaso)

$$n = \frac{996 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (996 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$n = 275$

El resultado que se obtuvo corresponde a la muestra, a esta cantidad de usuarios se aplicará la encuesta que permitirá obtener información sobre la percepción de los habitantes respecto de la calidad del servicio del Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda. También, se realizó una entrevista a los directivos del Cuerpo de Bomberos.

Métodos teóricos y empíricos a emplear.

Método Empírico

Observación científica: se hizo una observación de la experiencia de los usuarios utilizando una encuesta, elaborada en función de las dimensiones que establece el modelo SERVQUAL.

Medición: se usó la escala de Likert en las encuestas para recolectar información sobre las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. La escala fue 1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

Análisis documental: se utilizó varios documentos institucionales para contextualizar y sustentar el estudio.

Método Teórico

Analítico sintético: se desagregó todas las dimensiones del modelo y la información de los resultados con la finalidad de analizarlos de forma individual.

Inductivo deductivo: se hizo una generalización de los resultados recolectados a partir de datos individuales, facilitando de esta forma la extrapolación de conclusiones para el total de usuarios analizados (población)

Enfoque sistémico: el sistema de atención en emergencias, inspecciones locales y otros servicios del Cuerpo de Bomberos se consideró como un conjunto de elementos interrelacionados, para lo cual a través de las dimensiones del modelo SERVQUAL se puede identificar aspectos relevantes de la experiencia de los usuarios.

Técnicas e instrumentos

En la investigación se utilizó un muestreo probabilístico, lo cual permitió determinar la muestra. El



instrumento en este caso es un cuestionario y una entrevista elaborada de acuerdo con las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Diseño no experimental

La investigación fue no experimental y transversal, debido a que se hizo un análisis de las estrategias de Gestión por Resultados sin que se haya manipulado las variables y la información es recolectada en un único momento. Se examinaron aspectos relacionados con la percepción y calidad del servicio a través de encuestas y entrevistas.

Propuesta de investigación

La propuesta se basa en un modelo para mejorar la situación presente basado en el modelo de Gestión por Resultados, elaborada en función de las deficiencias identificadas sobre la calidad del servicio. Incluye una descripción breve sobre las actividades para fortalecer la calidad del servicio de la institución.

Métodos específicos de la especialidad a emplear en la investigación

En el estudio se aplicó un enfoque cuantitativo y cualitativo, mismo que permitió analizar las percepciones y determinar deficiencias a través de datos numéricos y análisis de las respuestas a las encuestas. Para la evaluación las percepciones de la calidad del servicio se utilizó el método SERVQUAL. En este mismo contexto, se usó la metodología de Gestión por Resultados (GpR) para establecer estrategias de mejorar para la institución.

Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se utilizó estadística descriptiva, en este sentido las frecuencias y porcentajes facilitaron la tabulación de la información y en función de ello se interpretó las respuestas de los habitantes (usuarios) y funcionarios de cada una de las dimensiones. Se consideró el promedio de valoración por categoría (malo, regular, bueno, muy bueno y excelente) y se determinó tendencias. Por último, se generó un análisis cualitativo de las respuestas a las entrevistas de los servidores públicos.

3. Resultados y discusión

Resultados

Los resultados para el análisis de la calidad del servicio público del Cuerpo de Bomberos del Cantón Palanda se desarrolló considerando las dimensiones del modelo SERVQUAL como son Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía. Los datos obtenidos permitieron

conocer el diagnóstico y en función de ello se puede establecer estrategias de mejora.

Fiabilidad

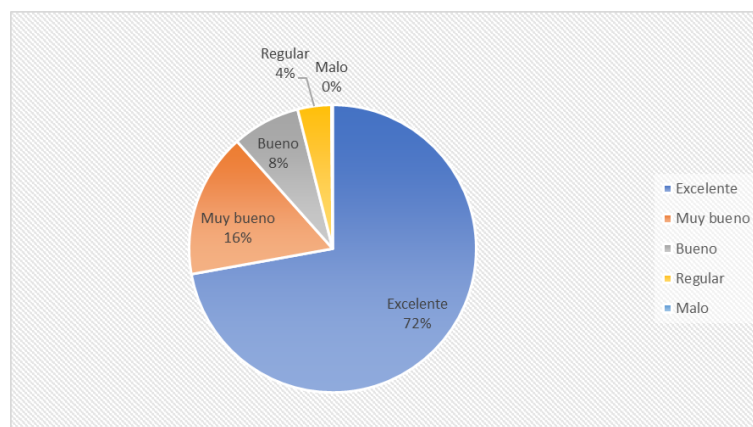
La siguiente tabla indica los resultados que se obtuvieron sobre la dimensión de Fiabilidad. Esta dimensión se enfoca en evaluar la capacidad que tiene el servicio para cumplir con aquello que se prometió.

Tabla 1. Dimensión de fiabilidad

Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cree usted que el Cuerpo de Bomberos cumple con los servicios operativos y administrativos?	73%	14,6%	8,8%	3,6%	0%
2. ¿El Cuerpo de Bomberos demuestra interés en resolver sus problemas administrativos y situaciones de emergencias?	71,5%	16,1%	8,4%	4%	0%
3. ¿Cuán satisfecho/a se ha sentido por los servicios administrativos y operativos que ha recibido por el Cuerpo de Bomberos desde la primera vez?	71,4%	17,3%	8,4%	2,9%	0%
4. ¿Cómo califica la rapidez del Cuerpo de Bomberos en solucionar sus problemas de emergencias?	71,5%	16,8%	7,3%	3,6%	0,7%
5. ¿Cómo califica las estrategias (Capacitaciones, convenios con otras instituciones operativas o alianzas estratégicas, etc.) que utiliza el Cuerpo de Bomberos para resolver problemas operativos y administrativos?	74%	16,5%	5,5%	4%	0%

En promedio los resultados son los siguientes:

Figura 1. Dimensión de Fiabilidad



Nota: resultados de la dimensión de fiabilidad



Los resultados demuestran que existe una percepción positiva de los usuarios hacia la institución. De forma general, más del 70% (193 usuarios) y el 16% (44 usuarios) califican como excelente y muy bueno respectivamente, en lo referente a rapidez, eficacia y cumplimiento de los servicios públicos.

Cabe recalcar que, existe interés institucional para la resolución de

problemas y desarrollo de estrategias de mejora. Esto indica que hay un adecuado nivel de confianza y satisfacción de los usuarios.

Seguridad

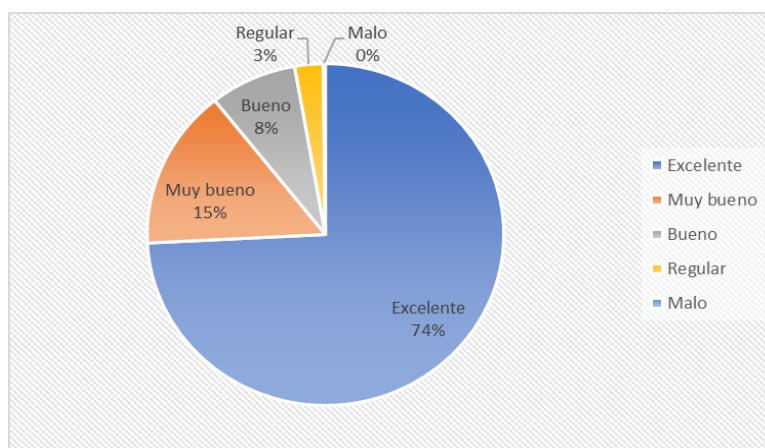
La dimensión de seguridad se presenta en la siguiente tabla, en esta dimensión se ha analizado aspectos como la confiabilidad y el nivel profesional de los servidores públicos.

Tabla 2. Dimensión de seguridad

Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cuál es su confianza sobre el comportamiento del Cuerpo de Bomberos con los servicios operativos y administrativos que brinda?	72,4%	16,2%	8,8%	2,6%	0%
2. ¿Qué tan seguro/a se siente con los servicios operativos y administrativos que ofrece el Cuerpo de Bomberos?	72,3%	16,1%	8,4%	2,9%	0,4%
3. ¿Cómo califica la amabilidad y el respeto que le da el personal del Cuerpo de Bomberos durante situaciones de emergencias y en los servicios administrativos?	77%	13,5%	6,9%	2,2%	0,4%
4. ¿Cree usted que el Cuerpo de Bomberos está capacitado para actuar correctamente en situaciones de emergencias?	75,2%	14,8%	7,4%	2,6%	0%

En promedio, la dimensión de seguridad tiene los siguientes resultados:

Figura 2. Dimensión de Seguridad



Nota: resultados de la dimensión de seguridad

En la dimensión de seguridad se ha podido evidenciar que, el 70% de los encuestados considera que es excelente aspectos como la confianza, seguridad y el comportamiento de los servidores públicos en lo relacionado con la prestación de servicios públicos.

También, los encuestados consideran que existe amabilidad y

respeto, por lo que tienen confianza en las acciones desarrolladas por la institución ante una emergencia. Existe credibilidad y respaldo ciudadano.

Elementos tangibles

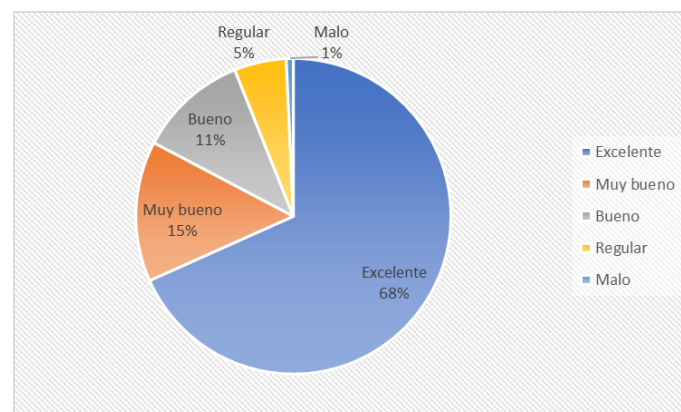
El análisis respecto de la infraestructura, el entorno físico y el personal se ha sintetizado en la siguiente tabla

Tabla 3. Dimensión de elementos tangibles

Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cree usted que el Cuerpo de Bomberos tiene los equipos necesarios (Vehículo o camión bomba, vehículo de rescate, ambulancias, cascos, extintores, etc.) para atender cualquier situación de emergencia?	68,5%	14,3%	10,3%	5,9%	1,1%
2. ¿Cómo califica el mantenimiento, la apariencia y espacio de las instalaciones del Cuerpo de Bomberos?	63,7%	12,8%	13,6%	9,2%	0,7%
3. ¿Para usted el personal del Cuerpo de Bomberos siempre tiene una apariencia agradable y profesional a la hora de brindar sus servicios operativos y administrativos?	72,9%	13,9%	9,9%	2,6%	0,7%
4. ¿Cree usted que los equipos del Cuerpo de Bomberos (Vehículo o camión bomba, vehículo de rescate, ambulancias, cascos, extintores, etc.) son eficientes y eficaces?	68,3%	16,6%	11,1%	3,7%	0,4%

Los resultados de la dimensión de elementos tangibles indica que existe una percepción positiva respecto de los equipos, eficiencia operativa y nivel profesional de los servidores públicos de la institución.

Figura 3. Dimensión de Elementos Tangibles



Nota: resultados de la dimensión de elementos tangibles



Se debe considerar que, existe una debilidad en la infraestructura porque se arrienda las instalaciones y existe una valoración menor de aspectos como el mantenimiento, apariencia y espacio. Estos aspectos afectan la funcionalidad del servicio público y la imagen institucional del Cuerpo de Bomberos.

Es recomendable realizar la gestión institucional que permita adquirir

espacios propios, en función de ello se puede mejorar el mantenimiento físico, el espacio y la apariencia institucional para garantizar la sostenibilidad del servicio público que ofrece la institución.

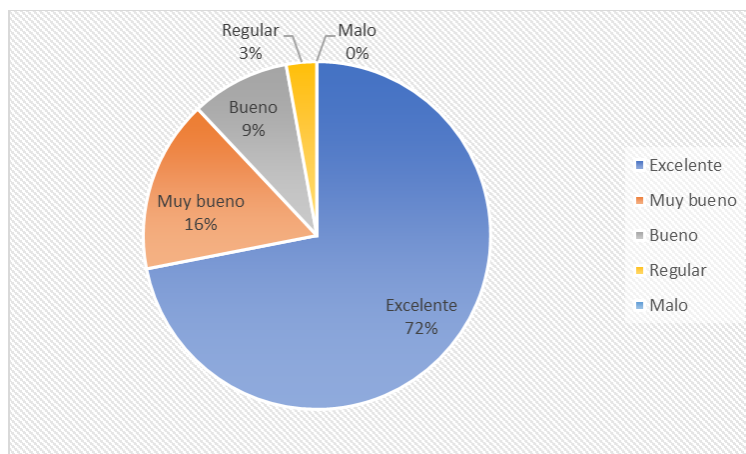
Capacidad de respuesta

En cuando al análisis sobre la disposición y rapidez de atención sobre los servicios públicos se ha obtenido los siguientes resultados.

Tabla 4. Dimensión de capacidad de respuesta

Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Como cree usted que el Cuerpo de Bomberos responde ante las llamadas de emergencia que se presenten?	71,7%	17,6%	7,4%	3,3%	0%
2. ¿Cómo califica usted el servicio que presta el Cuerpo de Bomberos en lo operativo y administrativo?	71%	16,2%	9,9%	2,9%	0%
3. ¿Cree usted que el personal del Cuerpo de Bomberos siempre está dispuesto a brindar sus servicios administrativos en cualquier momento?	73,6%	14,3%	9,5%	2,6%	0%
4. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a los servicios que ofrece el Cuerpo de Bomberos?	71,5%	16,1%	9,9%	2,6%	0%

Figura 4. Dimensión de Capacidad de Respuesta



Nota: resultados de la dimensión de capacidad de respuesta

Los resultados de la dimensión capacidad de respuesta permiten identificar que, existe una alta satisfacción de los usuarios en lo que se refiere a la disposición, rapidez y eficiencia de la institución. La mayor parte de los encuestados considera que la atención a emergencias y disponibilidad de servidores públicos es excelente.

El análisis de los datos, permite determinar que es una institución

comprometida, conformada por funcionarios que realizan sus funciones con agilidad y responsabilidad, mejorando de esta forma la confianza y credibilidad pública.

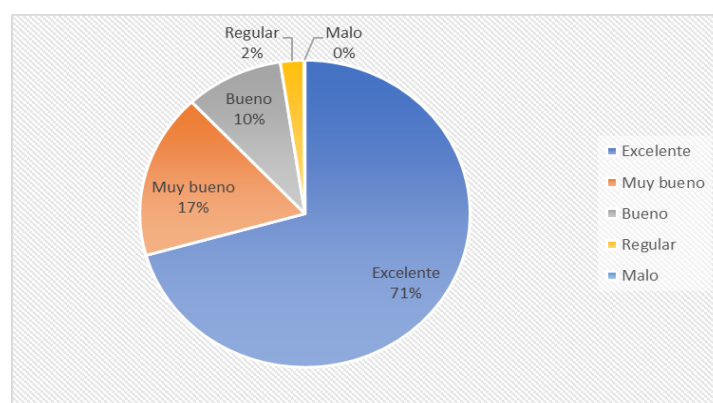
Empatía

Por último, los encuestados han considerado lo siguiente en cuanto a la dimensión de empatía

Tabla 5. Dimensión de empatía

Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica los horarios de atención del Cuerpo de Bomberos en los que está dispuesto a brindar sus servicios?	70%	17,8%	10%	1,9%	0,4%
2. ¿De acuerdo a sus necesidades, el Cuerpo de Bomberos le ofrece servicios operativos y administrativos personalizados?	69,2%	17,2%	10,6%	2,9%	0%
3. ¿Cómo evalúa la preocupación del personal del Cuerpo de Bomberos con los problemas administrativos y de emergencias que usted llega a tener?	69%	17,9%	10,9%	2,2%	0%
4. ¿Durante eventos de emergencias el personal del Cuerpo de Bomberos es comprensivo y empático por la situación en la que usted se llega a encontrar?	74,4%	16,5%	7%	2,2%	0%

Figura 5. Dimensión de Empatía



Nota: resultados de la dimensión de empatía



Los resultados en esta dimensión demuestran que los usuarios en su mayoría tienen una percepción excelente sobre la atención, comprensión y preocupación de los funcionarios de la institución. Consideran que existe un trato solidario al momento de atender una emergencia, lo que ha permitido fortalecer la confianza de los usuarios.

A pesar de lo mencionado, se ha determinado que existe deficiencias en lo referente a la personalización de los servicios públicos, por ello se requiere que la institución establezca acciones que le permita adaptarse a las necesidades de forma individual de los habitantes para optimizar la atención a los usuarios.

Entrevistas a funcionarios

Por otra parte, en lo que respecta a las encuestas realizadas a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda, se obtuvo los siguientes resultados en la dimensión de empatía. Los funcionarios coinciden en que, los protocolos administrativos y las capacitaciones permiten mejorar la atención a los usuarios. Consideran

que, las estrategias que más se aplican son la capacitación permanente, simulacros, campañas para concientizar y la coordinación, mismas que permiten a la institución dar una mejor respuesta a las emergencias y de esta forma se fortalece el vínculo con los usuarios.

Por otra parte, en cuanto a la motivación y compromiso se ha determinado que hay una percepción positiva de los servidores públicos, esto debido a que hay responsabilidad y orientación a resultados por parte del personal. Sin embargo, algunos entrevistados consideran que es necesario mejorar el ambiente laboral. En síntesis, la dimensión de empatía se refleja en la disposición que tienen los servidores públicos para proporcionar un servicio adecuado, humano y enfocado en la mejora constante.

En cuanto a la dimensión de seguridad, los servidores públicos consideran que sus funciones son eficientes y efectivas, para lo cual utilizan la planificación técnica, la responsabilidad y la comunicación interdepartamental. Se utiliza formatos, respaldos, capacitación y revisión permanente para mitigar los

errores y tener registros claros. La mayor parte usa indicadores de desempeño que les permite asegurar la eficiencia institucional y cumplir las metas. Por último, predomina la búsqueda de soluciones colaborativas ante dificultades o errores.

En lo referente a la dimensión de capacidad de respuesta, los factores que les permite a los servidores públicos de la institución cumplir con los servicios a tiempo son el seguimiento, el profesionalismo y la planificación. A pesar que algunos de los entrevistados determinaron que es necesario fortalecer los canales informativos, la comunicación con los usuarios es considerada adecuada de forma general. Cabe recalcar que, para mejorar el desempeño y asegurar que se brinde una atención de calidad se realiza varias capacitaciones durante el año, ya sea de forma presencial o virtual.

Con respecto a la dimensión de confiabilidad, la mayor parte de los funcionarios entrevistados tiene conocimiento y aplica la metodología de la Gestión por Resultados, esto a pesar que existe un número reducido de servidores que desconoce la

metodología. Los procesos administrativos que permiten garantizar resultados efectivos más usados son la organización, la planificación, el control de documentos, compromiso y el monitoreo. Se utilizan herramientas como las evaluaciones de desempeño, registros de inspección, encuestas, indicadores e informes para controlar la calidad del servicio público prestado. De forma general, se ha podido identificar que existe una gestión institucional enfocada en la responsabilidad, mejora permanente y transparencia, pero que sin embargo se necesita mejorar la capacitación en la metodología de gestión por resultados.

Por último, en cuanto a la dimensión de elemento tangibles los resultados de las entrevistas a los funcionarios se destaca aspectos favorables como el compromiso institucional, trabajo en equipo y la predisposición hacia la capacitación y planificación estratégica como un medio para mejorar la gestión institucional a través de la Gestión por Resultados. A pesar de ello, se ha identificado que hay aspectos negativos que afectan a la eficiencia institucional como la falta de compromiso y



profesionalismo de ciertos servidores, la falta de recursos materiales, procesos deficientes y la necesidad de actualización permanente. Por todo ello, se establece que es importante promover una cultura organizacional adecuada que permita mejorar la calidad del servicio y mejorar de forma continua la gestión institucional.

Estrategias de Gestión por Resultados orientadas al mejoramiento de la calidad del servicio en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda

En función del diagnóstico se determinaron aspectos positivos como la rapidez de respuestas, amabilidad de los funcionarios y cumplimiento de servicios. En cuanto a las deficiencias se identificó que la infraestructura es limitada, fallas en la personalización del servicio, recursos materiales limitados y falta de capacitación en Gestión por Resultados. En función de lo mencionado, las estrategias son:

1.- Fortalecimiento de capacidades y desarrollo del personal

Programa anual de formación continua, capacitación en Gestión por Resultados y simulacros. Con esto se busca elevar la fiabilidad y mejorar la capacidad de respuesta. Es importante que los funcionarios tengan conocimiento en GpR, planificación institucional y atención a los usuarios.

2.- Optimización de procesos y estándares operativos.

Realizar la actualización permanente sobre los protocolos de atención a las emergencias, implementar procesos digitales que permitan registrar incidentes y realizar controles documentales de forma permanente. Estas estrategias permitirán mitigar las deficiencias identificadas sobre eficiencia administrativa e infraestructura.

3.- Equipamiento operativo y mejoramiento de la infraestructura

Tomando en cuenta que, existen deficiencias en la dimensión de elementos tangibles se requiere gestionar la adquisición de una estación, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y renovar los vehículos para mejorar la atención a emergencias.

4.- Estrategias para mejorar la comunicación y atención al usuario

Incorporar servicios personalizados, extender los horarios de funcionamiento y desarrollar canales de información. Es necesario establecer acuerdos con instituciones (educativas, gestión de

riesgos, entre otros) de la localidad para ampliar la capacidad de respuesta y fortalecer la eficiencia institucional.

A continuación, se detalla un cuadro comparativo con una teoría, considerando los hallazgos más relevantes.

Tabla 6. Análisis Comparativo

Dimensión	Resultado	Teoría	Descripción de la teoría	Comparación
Empatía	Se puede mejorar la calidad del servicio y fortalecer la empatía a través de la coordinación, la capacitación, simulacros y campañas	Teoría de las Relaciones Humanas Elton Mayo (Castillero, 2018).	En esta teoría se plantea que, debido a la capacitación permanente y la comunicación interna, se tiene una mejor empatía y un servicio orientado a la necesidad del usuario.	La teoría coincide con la percepción de los servidores, quienes consideran que hay mejor atención por la capacitación y coordinación institucional.
Seguridad y confiabilidad	La planificación técnica, indicadores y control mejoran la confiabilidad de los servicios brindados a los usuarios	Teoría del control Henry Fayol (Sotomayor, 2009).	La teoría sostiene que, el control es importante porque permite verificar que las actividades sean cumplidas de acuerdo a un plan al cual se supervisa permanentemente, con lo cual se puede mejorar la atención.	Existe una coincidencia entre los resultados y la teoría ya que, los servidores públicos consideran que el uso de indicadores y controles permite brindar una atención adecuada.
Elementos tangibles	La falta de recursos, procesos inadecuados y la desactualización afectan al desempeño institucional	Teoría de la capacidad Merilee Grindle (Bifarello et al., 2000).	El desempeño depende de los recursos, procesos y personal capacitado.	Existe similitud de resultados y teoría, porque las deficiencias en recursos afectan a la eficiencia institucional.

Nota: comparación de los resultados mas relevantes con las teorías.



Discusión

Los resultados de la investigación demuestran que, a pesar de que la institución no aplica la GpR, la percepción de los usuarios y los funcionarios respecto de la calidad del servicio es favorable en elementos como capacidad de respuesta, fiabilidad y atención al usuario. Estos resultados positivos no significan que exista una gestión por resultados en la institución, ya que existió deficiencias en la planificación, seguimiento, indicadores de gestión pública y asignación adecuada de recursos.

Lo mencionado se contrasta con investigaciones en donde la GpR fue aplicada y se ha evidenciado mejora en el servicio público. El estudio desarrollado por Checcillo (2022) Gestión pública por resultados y calidad del servicio en instituciones educativas, en donde el investigador pudo concluir que hay una correlación positiva entre el uso de indicadores, objetivos y mejoras en los procesos con una mejora en la satisfacción de los habitantes.

Asimismo, en el estudio sobre el diseño de una propuesta de gestión por resultados para el sector público

realizado por Tamayo (2015) se concluyó que, la GpR mejora la eficiencia de las instituciones, a condición de que se capacite de forma continua y exista claridad en el diseño de indicadores, esto concuerda con la presente investigación, ya que los servidores públicos entrevistados determinaron que es necesario la formación en GpR para mejorar los procesos y lograr una mejor toma de decisiones.

La discusión demuestra una diferencia relevante a considerar, esto debido a que se evidencia que mientras en otras investigaciones la GpR mejora la calidad del servicio, en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda la calidad del servicio se basa en el compromiso de los servidores públicos mas que por una gestión institucional basada en GpR. Aquello demuestra que si el Cuerpo de Bomberos aplica los principios del GpR (metas, seguimiento, planificación, indicadores) se puede mejorar varios aspectos institucionales y mitigar las deficiencias en infraestructura, procesos y ausencia de evaluación permanente identificadas en el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda.

4. Conclusiones

En el presente estudio se concluye que, a pesar de que el Cuerpo de Bomberos del cantón Palanda no tenga implementado el modelo de Gestión por Resultados, la percepción de los usuarios respecto de la calidad es en su mayoría es positiva. Los habitantes consideran que la capacidad de respuesta es adecuada, además del buen trato de los funcionarios y que se cumplen con los servicios públicos ofrecidos, todo ello indica que existe un adecuado nivel de compromiso de la institución con la ciudadanía.

A través del diagnóstico se pudo determinar deficiencias en la infraestructura, los recursos materiales y su disponibilidad, servicio personalizado y el conocimiento sobre GpR. Estos aspectos permiten concluir que, es necesario aplicar un modelo de gestión institucional que oriente los recursos hacia el logro de objetivos, a la vez que permita mejorar los procesos y garantizar lo sostenibilidad institucional.

A través del marco teórico se concluye que la Gestión por Resultados representa una

metodología que puede utilizar la institución, esto porque permite mejorar la planificación, establecer indicadores, generar un seguimiento y evaluación a las operaciones institucionales para mejorar la calidad del servicio público. La aplicación del GpR permite mejorar la toma de decisiones, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

Por último, la investigación permite concluir que la propuesta de las estrategias de GpR, las cuales se relacionan con la capacitación permanente, la mejora de los procesos, infraestructura y atención personalizada; representa una opción optima para que la institución pueda mejorar la calidad del servicio público. La implementación de las estrategias permite que el Cuerpo de Bomberos tenga una gestión pública eficiente, enfocada en resultados y acorde con los requerimientos de los habitantes del cantón Palanda.



Bibliografía

- Acosta, I., Álvarez, M., Chávez, T., y Gómez, I. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. Digital Publisher, 2021-6.
- Alvarado, K. (2019). Desarrollo del Método Servqual en los hoteles de I, II, III, IV y V categoría de la ciudad de Loja. [tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja] Repositorio digital.
- Arévalo, A., Galeano, E., y Casco, M. (2023). Transición de la planificación y gestión por resultados a un enfoque por procesos en una universidad. Estrategia y Gestión Universitaria, 11(2), 1-13.
- Ávalos, G., y Noa, A. (2021). Tecnologías de información y comunicación para el mejoramiento de los procesos administrativos de la gerencia de talento humano, lima 2019. [tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio digital.
- Bifarello, M., Díaz, C., Grandinetti, R., y Nari, P. (2000). Innovación y capacidad en el estado local: un abordaje teórico-metodológico. Memoria del Segundo Seminario de Centros Académicos dedicados al estudio de la Gestión en Gobiernos Locales.
- Bouckaert, G., y Halligan, J. (2008). Managing Performance, International Comparisons. Editorial Routledge.
- Bravo, C., Velepucha, J., y Vivas, F. (2025). Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción estudiantil en una facultad universitaria. MQRInvestigar, 9(3), e798. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e798>
- Carrasco, R., y Tasayco, A. (2024). Modelo de Gestión EFQM y la mejora de la Calidad del Servicio Educativo de la institución educativa privada San Antonio, Lima-2020. Igobernanza, 7(27), 93-118. <https://doi.org/10.47865/igob.vol7.n27.2024.355>
- Carvalho, R. y Leal, C. (2021). La importancia de elegir indicadores para evaluación eficiente de las políticas públicas. Revista Científica Multidisciplinaria Nucleo do Conhecimento, 6(4), 213 – 221.
- Castillero, O. (2018). Esta teoría de la Psicología Industrial pone énfasis en el componente humano del trabajo. Psicología y Mente.
- Cervantes, C., Lara, H., y Gómez, G. (2021). Empatía y calidad de

- servicio. "Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo". 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 147-158.
- Checcllo, N. (2022). Gestión pública por resultado (GPR) y calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito La Tinguiña-Ica, año 2019. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio UNE.
- De la Parra, A., y González, E. (2022). Diseño de un instrumento para medir la capacidad de gestión para resultados en la Universidad Juárez del Estado de Durango. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 12(24).
- Drew. (2023). Gestión por resultados: del KPI a la acción corporativa. Business Insights Drew. <https://blog.wearedrew.co/gestion-por-resultados/gestion-por-resultados-del-kpi-a-la-accion-corporativa>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- ESIC. (2025). ¿Qué es el modelo Servqual? Ejemplos y características. ESIC Business & Marketing School. <https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/modelo-servqual-que-es-caracteristicas-y-ejemplos-c>
- Galindo, F., y Vásquez, R. (2018). Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas. EDUCARE ET COMUNICARE. Revista de investigación de la Facultad de Humanidades, 1(1), 31-40.
- Gamboa, M., Castillo, Y., y Parra, J. (2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(3).
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., y Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(4), 668-681. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt
- González, J. (2018). Uso de la información de seguimiento y



- evaluación (SyE) de políticas públicas para la toma de decisiones: Un enfoque desde la teoría de juegos. *Gestión y política pública*, 27(1), 39-77.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Lezcano, L., y Cardona, J. (2019). Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del Servqual. *Investigaciones Andina*, 21(39), 133-151.
- Mayne, J. (2017). Resultados para el desarrollo: un enfoque de gestión por resultados. Naciones Unidas.
- Mayorga, V., Cobos, E., y Méndez, S. (2020). Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo Servqual. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA*, 10(1), 54-61.
- Mendoza, W., Loor, V., Salazar, G., y Nieto, D. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 313-333.
- Molina, J., y Parreño, I. (2023). Evaluación de calidad educativa a través del modelo SERVQUAL en la carrera de turismo de la UFA-ESPEL. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 262-275.
- Narváez, E., Reinoso, C., y Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191-204.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez, V. (2025). Gestión para resultados en la Administración Pública. Ayuntamiento de Tudela. https://qinnova.uned.es/conocimiento/ficha/def/gestion_para_resultados
- Pollitt, C. y Bouckaert, G. (2011). Public management reform. A comparative analysis: new public management, governance, and the weberian State. Edward Elgar Publishing.
- Rodríguez, D. (2025). ¿Qué es gestión por resultados?: Objetivos, ventajas y desventajas. *Pensemos*. <https://gestion.pensemos.com/que-es-gestion-por->

resultados-objetivos-ventajas-y-desventajas

Constructor. Portal de la Ciencia, 5(1), 17-33.

Rodríguez, V. (2022). Efectividad de la gestión por resultados en el marco de reforma y modernización del Estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (5).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3230>

Zegarra, W., Olano, D., Lluncor, M., y Cacho, A. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Pakamuros*, 9(1), 21-30.

Zendesk. (14 de febrero de 2023). Gestión para resultados: 5 principios para implementar hoy. Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-para-resultados/>

Sotomayor, R. E. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión gerencial*, (1), 53-62.

Tamayo, S. (2015). Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP). [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio institucional.

Vásquez, A. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa: modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92.

Villacis, L. (2024). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa Disensa el