



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Auto percepción de la calidad del servicio de  
emergencias de la compañía de bomberos del Distrito de  
San Juan de Lurigancho - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Oscar Cristhian Gutarra Montalvo

**ASESOR:**

Mg. Santiago Gallarday Morales

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

**Dra. Milagritos Rodríguez jara**  
**Presidente**

**Dra. Violeta Cadenillas Albornos**  
**Secretario**

**Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres, por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles y darme el aliento para lograr mis metas y objetivos trazados.

A mi esposa e hijo por su cariño y siempre darme ánimos en el momento preciso que los necesité.

### **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo y a los asesores externos e internos que me brindaron toda la ayuda necesaria para el desarrollo y sustentación de esta tesis.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Oscar Cristhian Gutarra Montalvo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016, presentada, en 67.folios para la obtención del grado académico de Maestro en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, julio de 2017.

Oscar Cristhian Gutarra Montalvo

DNI: 10799418

.....

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en gestión pública pongo a vuestra consideración la Tesis titulada “Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016.

La presente investigación se desarrolla en siete capítulos. El primer capítulo contiene la introducción, los antecedentes nacionales e internacionales, se desarrolla las dos variables de estudio: conciencia fonológica y comprensión lectora; se trata también la justificación, en el segundo capítulo, se desarrolla las variables y la operacionalización de las variables. El método empleado es el hipotético deductivo, tipo de estudio básica y su diseño no experimental, correlacional de corte transversal, En el capítulo tres se muestran los resultados obtenidos de los estadísticos descriptivos de las variables y el contraste de las hipótesis estadísticas; en el capítulo cuatro se hace la discusión entre los resultados obtenidos con los resultados de las tesis de los antecedentes y las citas de los autores que se han empleado con fuentes para las variables y sus dimensiones; en el capítulo cinco las conclusiones obtenidas al aplicar el coeficiente Phi, en el capítulo siete se presentan las recomendaciones, finalizando con el capítulo siete con las referencias bibliográficas. También, se considera bibliografía y anexos, como los dos instrumentos aplicados y, la matriz de consistencia.

Esperando Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

**Índice**

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3 Justificación	29
1.4. Problema	30
1.6. Objetivos	32
<b>II. Marco Metodológico</b>	

2.1. Variables	35
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	37
2.5. Diseño	37
2.6. Población, Muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	43
<b>III. Resultados</b>	
3.1.1. Estadísticos descriptivos de las variables	45
<b>IV. Discusión</b>	51
<b>V. Conclusiones</b>	55
<b>VI. Recomendaciones</b>	57
<b>VII. Referencias</b>	59
Anexos	63
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario calidad del servicio	
Anexo 3. Base de datos de la variable calidad del servicio	
Anexo 4. Artículo científico	
Anexo 5: Validez del instrumento	



**Índice de tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable calidad de servicio	36
Tabla 2. Técnica e instrumento de recolección de datos	40
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto	40
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	41
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos	41
Tabla 6. Validación de los Instrumentos según el juicio de expertos	42
Tabla 7. Ficha técnica del cuestionario Serqual	42
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad.	45
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad	46
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta.	47
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad	48
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía	49
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía	50

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Gráfica de barras de tangibilidad	45
Figura 2. Gráfica de barras de fiabilidad	46
Figura 3. Gráfica de barras de capacidad de respuesta	47
Figura 4. Gráfica de barras de seguridad	48
Figura 5. Gráfica de barras de empatía	49
Figura 6. Gráfica de barras de calidad de servicio	50

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Describir la autopercepción de la calidad del servicio de emergencia de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho 2016, el instrumento que se utilizó fue cuestionario en escala de Likert para la variable auto percepción de la calidad del servicio.

Este instrumento fue sometido a los análisis respectivos de validez y confiabilidad que determinaron que los cuestionarios son válidos y confiables. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, eminentemente teórica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos teóricos a efectos de corregir, ampliar o sustentar mejor la teoría existente. La muestra fue de 80 bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho, a quienes se aplicó el cuestionario El muestreo fue no probabilístico. La metodología empleada fue el método de investigación científica de enfoque hipotético deductivo.

Los resultados estadísticos descriptivos, orientan a que el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la variable calidad del servicio, el 27(33. %) un nivel poco satisfecho, el 14(17.50%) un nivel de satisfecho y el 25(31.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel poco satisfecho de la calidad del servicio en la. compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

*Palabras claves:* calidad del servicio, emergencia.

### **Abstract**

The present study of investigation had as aim determine the relation between Describing the autoperception of the quality of the emergency service of the firemen's company of the District of Lurigancho's San Juan 2016, the instrument that was in use was a questionnaire in Likert's scale for variable car perception of the quality of the service.

This instrument was submitted to the respective analyses of validity and reliability that determined that the questionnaires are valid and reliable. The realized investigation went of quantitative approach, of type basic, eminently theoretical, orientated to the search of new theoretical knowledge to effects of correcting, of extending or sustaining better the existing theory. The sample belonged 80 firemen of the District of Lurigancho's San Juan, to whom the questionnaire was applied The sampling went not probabilístico. The used methodology was the method of scientific investigation of hypothetical deductive approach.

The statistical descriptive results, they orientate to that 14 (17.50 %) of the polled firemen, registers a level of very unsatisfied, in the variable quality of the service, 27 (33. %) a slightly satisfied level, 14 (17.50 %) a level of satisfied and 25 (31.30 %) a level of very satisfaction, being the predominant one, the level little satisfied of the quality of the service in her. Firemen's company of the District of San Juan of key Lurigancho.

Keyword of the service, emergency.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Civera (2013) en el estudio *análisis de la relación de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios públicos prestados por los bomberos* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España. Determina que la importancia de la calidad y preocupación de los ciudadanos por su mejora continua es cada vez mayor, el método empleado es el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, para su investigación realizó una población total de 399 entrevistas personales distribuidas en la ciudad de Alicante a quienes se les aplicó el instrumento de Servqual en la escala de Likert. De acuerdo al análisis estadístico de los datos se evidenció que el 38.50% registraron su conformidad con la tangibilidad de la calidad del servicio del cuerpo de bomberos en la ciudad de Alicante. Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones: Se encontró una correlación significativa muy alta ( $R = 0.856$ ,  $p < 0.05$ ) entre *la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios públicos prestados por los bomberos en la ciudad de Alicante, Valencia-España*.

Del Salto (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Evaluación De La Calidad del servicio del cuerpo de bomberos y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo de este trabajo investigativo es determinar la relación directa que existe entre la calidad del servicio del cuerpo de bomberos y satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil. Método experimental e hipotético deductivo: Para esta investigación se requerirá de un diseño observacional de tipo descriptivo transversal, su población y muestra estuvo constituida por 206, administrativos, a los que se tomó el cuestionario de Serqual en la escala de Likert. Conclusiones: Los administrativos encuestados en su mayoría registraron el 37.70% un nivel satisfecho en fiabilidad de la calidad de servicio prestado por el cuerpo de bomberos. Se observó que existe una correlación significativa moderada ( $r = 0,487$ ,  $p < 0.05$ ) entre Calidad del servicio del cuerpo de bomberos y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil.

Nerea (2015) en su estudio de investigación: *Evaluación de la calidad asistencial percibida de los pobladores de Vasco del servicio que prestan el cuerpo de bomberos asistencial*. (Tesis Maestría). Universidad del País Vasco España. Objetivo describir la calidad asistencial percibida de los pobladores de Vasco, la metodología empleada es la descriptiva simple. Como instrumento se ha empleado el cuestionario Servqual en sus cinco dimensiones en la escala de Likert. El cuestionario ha sido sometido a dos estudios piloto y un estudio empírico, con el fin de evaluar su claridad, comprensión y características psicométricas. El cuestionario fue respondido por 1910 pobladores, lo que supone un 73,5% de respuesta. Los análisis estadísticos han dado lugar a un cuestionario formado por 22 ítems divididos en 5 factores que evalúan la calidad del servicio prestado por el cuerpo de bomberos. Este cuestionario presenta buenas características psicométricas de validez y fiabilidad y es capaz de discriminar entre subgrupos de usuarios que presentan diferencias en determinadas variables. Conclusiones Los resultados de los análisis realizados permiten detectar que el 34.30% registran un nivel satisfecho en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio que prestan el cuerpo de bomberos de la ciudad de Vasco.

Ortiz et al (2014) elaboraron la investigación *Consulta externa en instituciones públicas de Hidalgo, según la opinión de los pobladores sobre el servicio asistencial de emergencia del cuerpo de bomberos voluntarios* (Tesis Maestría). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención al sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los pobladores. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 entidades públicas del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9 936 encuestados a quienes se aplicó el cuestionario de Servqual en la escala de Likert, la muestra fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como satisfactoria por 71,37% de los encuestados en seguridad de la calidad del servicio y como poca satisfacción por 28,63.

Ramírez y COL (2014) realizaron el trabajo de investigación titulada *Percepción de la calidad de los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios de México, perspectiva de los pobladores*. (Tesis Maestría) Universidad Tecnológica de Tula. El objetivo de este trabajo fue el de describir la percepción de la calidad de los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios de México. La investigación fue descriptivo correlacional, la información analizada parte de 3 324 pobladores que acudieron a los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios. Dentro de los resultados se encontró que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue satisfactoria y 18,8% poca satisfacción en empatía de la calidad de los servicios. Las conclusiones de este estudio expresan que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención de salud.

### **Antecedentes Nacionales**

Cabello y Chirinos (2012) realizaron el estudio *Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios del cuerpo de bomberos voluntarios*, cuyo objetivo fue validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en servicios del cuerpo de bomberos voluntarios. Fue un estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta Servqual. La validez de contenido fue analizada por 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente de Cronbach que fue 0,984. Dentro de los resultados se encontró que el 43,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue satisfactoria en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de los servicios. El estudio concluyó que las encuestas para consulta externa y emergencia son instrumentos válidos, confiables y aplicables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Espinoza (2014) En la investigación titulada *Satisfacción del poblador en los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios, Chiclayo, Marzo 2014*, nos



muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción *del poblador en los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios, Chiclayo* durante el mes de marzo 2014. Se utilizó la encuesta Servqual modificado para los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 22% de los pobladores externos estuvo satisfecho en seguridad de la calidad de los servicios. Asimismo los resultados mostraron que la dimensión de empatía fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el poblador externo ( $x^2=0,84$ ), mientras que la dimensión de seguridad (ó inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ( $x^2=0,49$ ).

García (2015) En su investigación titulada: *Percepción y expectativas de la Calidad de los Servicios del cuerpo de bomberos voluntarios a los pobladores de la Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2015 (Título profesional)*. Objetivos: Identificar la percepción y la expectativa de la calidad *de los Servicios del cuerpo de bomberos voluntarios a los pobladores de la Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2015*, determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el *cuerpo de bomberos voluntarios* en Villa- Chorrillos. Materiales y Métodos: Análisis secundario de los datos de la Encuesta Servqual modificada. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados: De los 192 pobladores encuestados en la Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho en la dimensión empatía de la calidad de atención brindada por el cuerpo de bomberos, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Conclusiones: según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pobladores de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los integrantes del cuerpo de bomberos voluntarios; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pobladores y así disminuir el grado de insatisfacción

presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los pobladores.

Huiza (2006) en su investigación titulada: *Satisfacción del poblador sobre la calidad de atención del cuerpo de bomberos voluntarios en San Juan de Lurigancho*, (Tesis maestría). Este estudio fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción *del poblador sobre la calidad de atención del cuerpo de bomberos voluntarios en San Juan de Lurigancho*. El instrumento Servqual de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, la correlación Ítem- Test acepto aquellos cuyo coeficiente de correlación era mayor o superior a la "Frontera de discriminación". Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas. Conclusiones: Este estudio muestran que el poblador estuvo satisfecho con la calidad de atención *del* cuerpo de bomberos voluntarios en San Juan de Lurigancho ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del poblador alcanza el estándar de satisfacción del 80% establecido por la Dirección del Ministerio de Defensa.

Ninamango (2014) estudió la *Percepción de la calidad de servicio del cuerpo de bomberos voluntarios del Distrito de Los Olivos en Enero del 2014*, el tipo de estudio fue descriptivo, transversal y observacional, el objetivo de dicho estudio fue describir la percepción de la calidad de servicio *del* cuerpo de bomberos voluntarios del Distrito de Los Olivos. Para lo cual se seleccionó la muestra de 2230 pobladores. Se empleó la encuesta Servqual. El trabajo concluyó que la insatisfacción (83.9%) es muy alta debido a que las percepciones son bajas en comparación a las expectativas se encontró que el 35% de los usuarios encuestados estaba satisfecho en la calidad de servicio brindada por el cuerpo de bomberos asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global, ni con las dimensiones.

## **1.2 Fundamentación técnica, científica y humanística.**

### **1.2.1. Bases teóricas de la calidad de servicio**

#### **Calidad**

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones, de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas, que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

#### **Calidad del servicio.**

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del usuario, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Peresson (2007) citando a Zimmermann y Enell (1993) definieron:

El concepto de calidad de servicio parte de la “aptitud para el uso”. Las empresas de servicios (bancos, compañías de seguros, empresas de transportes, hospitales y otras organizaciones) están todas comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llamó “aptitud para el uso”. (p. 69).

La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas (puntualidad, cortesía,

consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el cliente, no la empresa.

Tschohl (2001) el cual definió:

La Calidad de Servicio como la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. (p. 26).

Para Oliver (2013) “La calidad percibida considera al cliente como el único juez de la calidad, y la describe como el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones del resultado y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (p. 2).

Berry, Bennet y Brown (2009) refieren que “Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien, es ajustarse a las especificaciones del cliente” (p.25).

Por su parte Philip Crosby (2009) describe la calidad como: “el cumplimiento de normas y requerimientos precisos”; enseñó a la gerencia cómo establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien y a la primera. Consideraba que cuando se exige perfección ésta puede lograrse, pero para hacerlo la alta gerencia tiene que motivar a sus trabajadores. De esta manera planteaba la importancia de las relaciones humanas en el trabajo.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988). Definen:

La calidad del servicio adopta un valor para el cliente cuando éste compara lo que desea o espera, con lo que recibe o percibe que recibe, este valor es la “discrepancia entre las percepciones de los consumidores de los servicios recibidos de una empresa en

particular y sus expectativas acerca de la oferta de las empresas en tales servicios”, como resultado de “una comparación entre lo que considera debe ser el servicio ofrecido por la empresa (sus expectativas), y su percepción del resultado de los prestatarios del servicio. (pp. 12-40).

Donabedian (2008) definió:

La calidad del servicio como el “nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud”. Más adelante la considera cómo “aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (p. 25).

La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Berry, Parasuramn y Zeithaml (2008) han encontrado cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

El Servqual está basado en un modelo de evaluación del usuario sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: Comunicación boca a boca, necesidades personales, experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, comunicaciones externas.

3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **Modelos de calidad de servicio**

Ruiz (2001) señala que la calidad del servicio ha sido considerada con un tipo de actitud, vinculada pero no idéntica con la satisfacción del cliente, Este último caso se distingue porque existe un proceso comparativo entre lo que se esperaba y lo que finalmente recibió.

Grönroos (2004) señala que la calidad del servicio tiene dos dimensiones fundamentales: la técnica y la funcional. La primera es el servicio directo que el cliente recibe, la segunda es –quizás la más importante- el modo o manera cómo el cliente recibe el servicio, que denomina también calidad funcional.

En la actualidad predominan los enfoques multidimensionales de la Calidad del Servicio. Según Cerezo (2006: 78) los tres modelos multidimensionales históricamente más reconocidos son:

El Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978. En Cerezo 2006) se basa en la hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base (el que es el porqué de la existencia de la empresa) como a los servicios periféricos.

El Modelo de Grönross (1984. En Cerezo 2006) propone tres factores que determinan la calidad de un servicio: la Calidad Técnica, la Calidad Funcional y la Imagen de la empresa que Percibe el Cliente, basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los anteriores factores). Grönross plantea que la calidad funcional es más importante y determinante que la calidad técnica.

Un resumen de estos puntos de vista nos conduce a señalar que, siendo la satisfacción del cliente el elemento base, la definición de calidad de servicio

podría concretarse en los siguientes términos: La cada vez menor distancia entre lo que espera el cliente del servicio y la valoración final de éste después de su recepción.

### **Modelo Servqual**

El modelo Servqual de Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. Y Berry, L.L. (1990) plantea básicamente el siguiente esquema:

Satisfacción = Percepción - Expectativa

La calidad es un fenómeno multidimensional y complejo, en el que es posible distinguir varios atributos. Entre ellos cabe considerar fundamentalmente los siguientes, de acuerdo a lo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1995).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) han desarrollado una escala de evaluación de la calidad de servicio llamada Servqual que evalúa la calidad de servicio midiendo la diferencia entre las expectativas previas del cliente y las posteriores percepciones valorativas en las cinco dimensiones de calidad consideradas.

La escala denominada Servqual ha sido aplicada con éxito y comprobada estadísticamente en numerosas investigaciones nacionales y extranjeras, tal como señala Buttle (1996).

### **Dimensiones de la calidad**

En 1991, la encuesta Servqual fue modificada para evaluar 5 dimensiones de calificación de un servicio. Las dimensiones consideradas fueron: (a) tangibilidad; (b) confiabilidad; (c) Capacidad de respuesta; (d) seguridad y (e) empatía.

**Dimensión 1. Aspectos Tangibles:**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

Zeithaml et al (1998) elementos tangibles son apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud, cuyos atributos son: (a) Estado físico de instalaciones; (b) limpieza de las instalaciones y elementos físicos; (c) presentación personal de empleados; (d) atractivo de los materiales de comunicación y (e) comodidad de camas y silletería.

**Dimensión 2. Fiabilidad:**

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05.

Zeithaml et al (1998), la fiabilidad se define como desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia siendo sus atributos los siguientes: (a) cumplimiento en la prestación de los servicios programados; (b) oportunidad de la atención de urgencias; (c) continuidad y orden lógico en la atención; (d) interés en la resolución de problemas de los usuarios y (e) cuidado en el registro de información de los usuarios.

**Dimensión 3. Capacidad de Respuesta:**

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.



Zeithaml et al (1998), capacidad de respuesta es prontitud y espíritu servicial.

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, con sus atributos: (a) sencillez de los trámites para la atención; (b) oportunidad en la asignación de citas médicas; (c) disposición para atender preguntas; (d) agilidad del trabajo para atención más pronta; (e) cooperación entre funcionarios y (f) oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

#### **Dimensión 4. Seguridad:**

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Además está determinada por conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Preguntas del 10 al 13.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento y la atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, son factores fundamentales. Implica credibilidad, que a su vez incluye integridad y honestidad. Agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.

Zeithaml et al (1998), seguridad referido al conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía, con sus atributos: (a) confianza transmitida por empleados; (b) efectividad en la solución de necesidades; (c) recibimiento de los medicamentos adecuados; (d) ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones; (e) idoneidad del personal de salud; (f) conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios y (g) cumplimiento de medidas de seguridad.

**Dimensión 5. Empatía:**

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada y se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez. Preguntas del 14 al 18.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), empatía significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No implica solamente ser cortés con el cliente, requiere de un fuerte compromiso e involucramiento con el cliente, conociendo en profundidad sus características y sus requerimientos específicos. Agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Zeithaml et al (1998) La empatía considera la atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario, siendo sus atributos: (a) amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud; (b) amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo; (c) atención individualizada al usuario; (d) conveniencia de horarios de trabajo; (e) claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos y (f) comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

**El Usuario**

En vista de que no todos los usuarios son iguales, es de gran importancia que las empresas aprendan a diferenciar los clientes que posee, para poder ofrecer productos o servicios de una manera adecuada al perfil o nivel de dichos clientes.

Bien como dice Méndez (2006): El usuario es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la

calidad del servicio. Para comprender la importancia que tiene el cliente dentro (p.52).

Ahora bien, según Rojas (2006), cuando se habla de usuario, se trata de la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee.

Sin embargo, si visualizamos a los usuarios de una Empresa en un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

Hernández (2015) plantea respecto satisfacción del usuario:

El concepto de satisfacción se ha ido modificando con el transcurrir del tiempo, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de satisfacción se incrementó en buen número. Pero en la última década el objeto de la investigación de satisfacción ha variado. En los años setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que interviene en el proceso de su formación, en los ochentas se analizan además las consecuencias de su procedimiento. En los servicios sanitarios la inclusión de las emociones en la concepción de la satisfacción es importante debido a que la mayoría de los servicios se basan en la experiencia, participación o vivencia del usuario. (p.24).

Sandoval, et al, (2004) refiere que la satisfacción del usuario externo es uno de los indicadores más utilizados, en el ámbito de la gestión, para calificar la calidad en los servicios de salud y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención que recibe el usuario externo en un establecimiento de salud

determinado, este indicador sirve para conocer las deficiencias que se presentan en el proceso de atención y con los resultados poder mejorar los servicios que se brindan.

Si un usuario recurre a un establecimiento de salud es porque necesita una atención, y debe ser considerada como una persona, cliente y ciudadano, con derechos y necesidades, que deben ser cubiertas por el establecimiento.

Cordova (2007) señala que la satisfacción o insatisfacción de los clientes o usuarios y sus familiares con los servicios sanitarios que reciben, es un punto importante para examinar y conocer cuáles son sus preferencias. Menciona también que el identificar el grado de satisfacción de dichos pacientes, son útiles para la evaluación de la calidad en torno a la atención del usuario y resulta importante para quienes deben ejercer las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. No olvidemos que un paciente satisfechos volverá a solicitar el servicio, incluso recomendará a otros, pero si no está satisfecho, es de esperar que regresen menos a sus controles y que tengan menos incidencia positiva en su salud.

MINSA (2002) también toma como un factor importante la satisfacción del usuario externo, tomándolo como uno de los resultados más relevantes que prestan servicios de buena calidad, puesto que determina de una manera importante en su comportamiento entre los hechos más destacados que la satisfacción del usuario puede influir tenemos:

El hecho de que el usuario necesite o no atención:

El sitio al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que estar dispuesto a pagar por los servicios otorgados.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación practica**

El estudio ha permitido comprobar que el servicio de emergencias que prestan las Compañías de Bomberos tiene carácter estratégico y de suma importancia para las ciudades. Sin un adecuado servicio de atención de extinción de incendios, accidentes y atención de desastres sean éstos naturales o provocados por la actividad humana, las ciudades enfrentarían un grave problema; estarían desprotegidas ante éstos eventos. Los bomberos al atender las emergencias, son el servicio de primera respuesta. Dada su importancia estratégica el Estado tiene la obligación de asegurar a la población la debida y adecuada protección ante las catástrofes proporcionándoles los recursos y medios necesarios para el cumplimiento de su altruista labor.

Disponer de Compañías de Bomberos convenientemente equipadas es una de las grandes responsabilidades del gobierno central, regional y local. El servicio de bomberos en las ciudades cubre espacios que el gobierno no atiende debidamente en el campo de la salud, prevención de desastres, labores humanitarias de apoyo.

Por estas razones debe estudiarse la auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la Compañía de Bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias a fin de recoger las sugerencias del caso e implementar las necesarias medidas correctivas.

#### **Justificación metodológica**

El estudio ha permitido comprobar que el modelo de Parasunam (1985) es el modelo apropiado para abordar el problema de la investigación y que el procedimiento estadístico es el más apropiado para este fin.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Realidad Problemática**

En España, la Dirección General de Administraciones Públicas (2015) evaluó la calidad de los servicios públicos prestados por los bomberos en el servicio de extinción de incendios, prevención y salvamentos, de la Ciudad Autónoma de Melilla. El tamaño de la muestra fue de 65 personas y el tipo de muestreo fue el “aleatorio simple”, se utilizó un cuestionario ad hoc, con una duración aproximada de 10 minutos. Como puede apreciarse la actual del cuerpo de bomberos de la ciudad de Melilla es altamente valorada.

En Colombia, el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Calí (2015), ha establecido como política prioritaria la calidad en el servicio. Al respecto señala que existe el compromiso de prestar servicios eficaces y oportunos contra incendios, otros accidentes y eventos masivos, protección del ambiente, formación técnica y operativa en emergencias, de manera oportuna y confiable. Como estrategias buscan fortalecer las condiciones para proteger efectivamente vidas, bienes y ambiente; proveer productos y servicios que brinden a la comunidad seguridad humana, Industrial, protección de riesgo contra incendio, otros incidentes y eventos masivos; asegurar el mejoramiento continuo de los procesos de la Institución, que garanticen la satisfacción de la comunidad y fortalecer las competencias y la cultura organizacional.

En el Perú, el cuerpo de bomberos voluntarios está supeditado a las promesas incumplidas por parte del estado, de dotarle de una infraestructura y apoyo logístico que les permite participar con la eficiencia y eficacia requerida en los incendios que se presenta en los diferentes centros poblados de nuestro país.

Por ello, el objetivo general de este trabajo es saber la relación de la calidad del servicio de los bomberos voluntarios, recibiendo directamente sus

propuestas para actuar y tomar medidas que nos permitan solucionar las mismas con la única intención de garantizar la seguridad y bienestar del poblador.

En san Juan de Lurigancho, la calidad en la prestación de los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya integridad debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los pobladores.

#### **1.4.2. Problema general**

¿Cuál es el nivel de la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión tangibilidad de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión fiabilidad de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión capacidad de respuesta de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

**Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión seguridad de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

**Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión empatía de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

**1.6. Objetivos****Objetivos General**

Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016

**Objetivo específico 1**

Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión tangibilidad de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

**Objetivo específico 2**

Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión fiabilidad de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

**Objetivo específico 3**

Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión capacidad de respuesta de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.



**Objetivo específico 4**

Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión seguridad de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

**Objetivo específico 5**

Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia en su dimensión empatía de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

## **II. Marco metodológico.**

## **2.1. Variables**

### **2.1.1 Variable 1: Calidad del servicio**

Definición conceptual

Servqual (1991) definió:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. (p. 8)

## **2.2. Operacionalización de la variable**

La calidad del servicio tal como la considera el modelo Servqual, con las cinco dimensiones: Tangibilidad (T), Confiabilidad (C), Capacidad de respuesta (CR), Seguridad (S) y Empatía (E).de estas dimensiones se obtienen los indicadores, que van a determinar los ítems del cuestionario, siendo su escala de medición ordinal en la escala de Likert en sus niveles: Muy satisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable percepción de la calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
Aspectos tangibles	Letreros Carteles Informes Orientación Atención Comodidad	1 - 4	Escala Ordinal	Muy satisfecho <25 - 28> Satisfecho <18 -24 > Poco satisfecho <11 - 17 > Muy Insatisfecho
				<4 – 10> Muy satisfecho <29 - 35> Satisfecho <21 -28 > Poco satisfecho <13 - 20 > Muy Insatisfecho
Fiabilidad	Información Programación Orden Facilidad	5 - 9	Valores: Más baja calificación (1) Más alta calificación (5)	<5 – 12> Muy satisfecho <29 - 35> Satisfecho <21 -28 > Poco satisfecho <13 - 20 > Muy Insatisfecho
Respuesta rápida	Rapidez Análisis Exámenes Ventas.	10-14		<5 – 12> Muy satisfecho <25 - 28> Satisfecho <18 -24 > Poco satisfecho <11 - 17 > Muy Insatisfecho
Seguridad	Privacidad Motivación Tiempo Confianza	15-18		<4 – 10> Muy satisfecho <25 - 28> Satisfecho <18 -24 > Poco satisfecho <11 - 17 > Muy Insatisfecho
Empatía	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	19-22		<4 – 10> Muy satisfecho <25 - 28> Satisfecho <18 -24 > Poco satisfecho <11 - 17 > Muy Insatisfecho
				<4 – 10>

Nota: Tomado de Servqual (1991)

### **2.3. Metodología**

El método empleado es el descriptivo

Sánchez y Reyes (2002) sostuvieron:

El método descriptivo consiste en describir, analizar e interpreta sistemáticamente un conjunto de hechos como se dan en su estado actual y en forma natural durante el tiempo de estudio (pp. 40-41).

### **2.4. Tipo de estudio**

El tipo de estudio es básica

Según su finalidad es un estudio de tipo básico porque se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría” (Abanto, 2014, p.18).

### **2.5. Diseño**

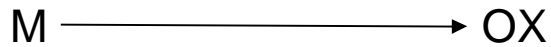
El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el corte transversal señalan: el diseño de investigación es transversal debido a que se recogen los

datos en un solo instante con el propósito es describir la variable y analizarla en el momento que sucede (p.151).

El esquema del diseño descriptivo simple es:



*Figura 1.* Diagrama del diseño descriptivo

Leyenda:

n = Muestra

OX = Observación de la variable

## **2.6. Población, muestra y muestreo.**

### **Población**

Según Rodríguez (2005) menciona que “la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (p. 79)

La población en nuestro estudio fue una población conformada por 80 bomberos de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2016.

### **Criterios de selección:**

Criterio de inclusión: Integrar de manera activa la Compañía de Bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Criterio de exclusión: No Integrar la Compañía de Bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

## **Muestreo**

Tamayo (2008, p.99). Instrumento de gran validez en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas, a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de una población sobre la cual se investiga.

El muestreo fue no probabilístico, integrada por 80 bomberos de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2016.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica**

La técnica que se empleó en ésta investigación es la encuesta.

La etapa de recolección de datos en el estudio se realizó mediante la técnica de la encuesta. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento” (p.216).

### **Instrumento**

El cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el instrumento refirieron que: “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200).

El instrumento empleado es el cuestionario de Servqual en escala múltiple.

Tabla 2  
*Técnica e instrumento de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario Calidad del servicio

### **Prueba piloto**

Se lo emplea con el propósito de verificar si el instrumento es confiable y al ser aplicado en diferentes muestras no proporcione idénticos resultados (Iraossi 2006, p.89)

Tabla 3  
*Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio	0,895	22

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario calidad del servicio es de 0,895, lo cual nos permite evidenciar que el instrumento de calidad del servicio tiene muy buena confiabilidad.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicará el cuestionario a 25 encuestados con características iguales que la muestra. Las puntuaciones obtenidas se someten a un análisis de ítems para determinar su confiabilidad. Esta prueba se obtendrá a través del coeficiente Alfa de Cronbach. (Hernández y et al.,1.998, p. 243)



Tabla 4  
*Niveles de confiabilidad*

Rango	Magnitud
0.80 – 0.90	Muy buena confiabilidad
0.70 – 0.80	Respetable confiabilidad
0,65 - 0,70	Mínimamente aceptable
0. 60.- 0.65	Indeseable confiabilidad
< 0.60	Inaceptable confiabilidad

Nota. Escala sugerida por (DeVellis, 2003, pp. 95-96)

Tabla 5  
*Estadísticos de fiabilidad del instrumento*

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Calidad del servicio	0,85	22

Para el instrumento calidad del servicio, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,85, el cual evidencia que el instrumento es confiable.

### **Validez de los instrumentos**

Menéndez (2002) sostuvo:

La validación del instrumento se efectuará a través del criterio de expertos o jueces, para tal efecto se seleccionará a cinco expertos con grados de Magíster o Doctor, que dominen el tema, metodología de investigación y con las competencias requeridas en la elaboración de instrumentos. (p.25)

Tabla 6  
*Validación del Instrumento según el juicio de expertos*

Experto	Calidad del servicio
Dr. Ángel Salvatierra melgar	Hay suficiencia
Dr. Ing. Heráclito Chacón Sánchez	Hay suficiencia
Mg. Santiago Gallarday Morales	Hay suficiencia

Nota: *Opinión de expertos*

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento calidad del servicio, se logró suficiencia en la validez del constructo.

Tabla 7  
*Ficha técnica del cuestionario Servqual*

**Datos generales:**

Título:	Cuestionario sobre Calidad del Servicio (Servqual).
Autores:	Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. Y Berry, L.L.
Procedencia:	Estados Unidos (1985)
Objetivo:	Describir las características de la variable Calidad de Servicio.
Administración:	Individual y/o grupal
Duración:	7 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la auto percepción de la variable calidad de servicio de emergencias de la Compañía de Bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.
Estructura:	La escala consta de 23 ítems, con 05 alternativas de respuesta. La escala consta de cinco dimensiones sobre la calidad del servicio.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes. El análisis descriptivo se elaboraron tablas que describieron los resultados finales de las variables y sus dimensiones, además se presentaron tablas de contingencia que relacionan a las dos variables con su respectivo gráfico de barras tridimensionalesse utilizando el software estadístico SPSS, 23.

### **Estadística Descriptiva**

Se trabajará con fórmulas de estadística descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información así obtendremos medidas de centralización (mediana), y valores máximos y mínimos.

## **2.9. Aspectos Éticos**

En el proceso de investigación se ha tomado en consideración los siguientes principios éticos de investigación: Se ha respetado el derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información, se ha dado un trato justo a los sujetos en estudio, la información obtenida está refrendado por sus autores, se ha respetado la identidad de los sujetos.

### **III. Resultados**

### 3.3. Estadísticos descriptivos de las variables

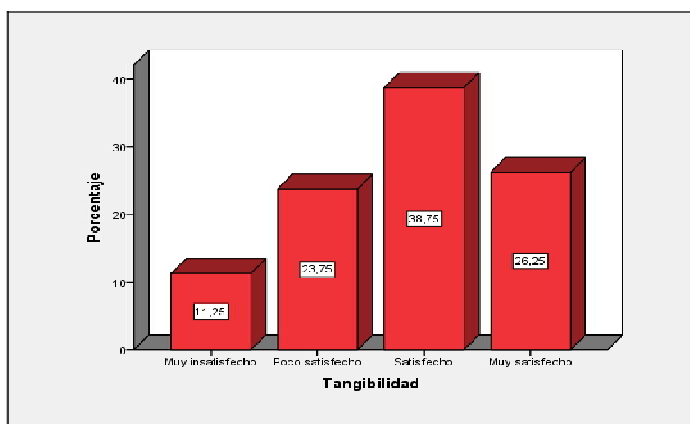
#### Descripción de los aspectos tangibles

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	9	11,3
Poco satisfecho	19	23,8
Satisfecho	31	38,8
Muy satisfecho	21	26,3
Total	80	100,0

*Nota:* Elaborado con la encuesta de tangibilidad



*Figura 1.* Niveles de los aspectos tangibles

Los hallazgos se evidencian en la tabla 8 y figura 1 de datos, el 9(11.30%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión tangibilidad, el 19(23.80%) un nivel poco satisfecho, el 31(38.80%) un nivel de satisfecho y el 21(26.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel tangibilidad de la calidad del servicio.

## Descripción de la fiabilidad

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	17,5
Poco satisfecho	20	25,0
Satisfecho	24	30,0
Muy satisfecho	22	27,5
Total	80	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta de fiabilidad

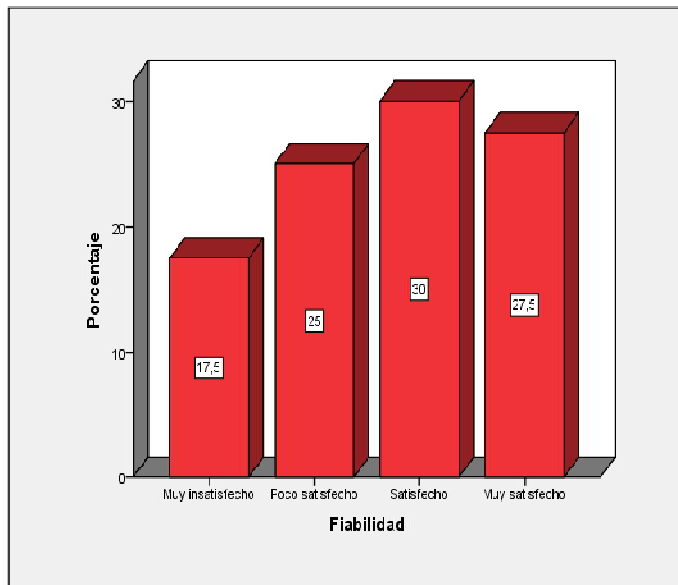


Figura 2. Niveles de la fiabilidad

Los hallazgos se evidencian en la tabla 9 y figura 2 de datos, el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión fiabilidad, el 20(25.00%) un nivel poco satisfecho, el 24(30.00%) un nivel de satisfecho y el 22(27.50%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel satisfecho de la calidad del servicio.

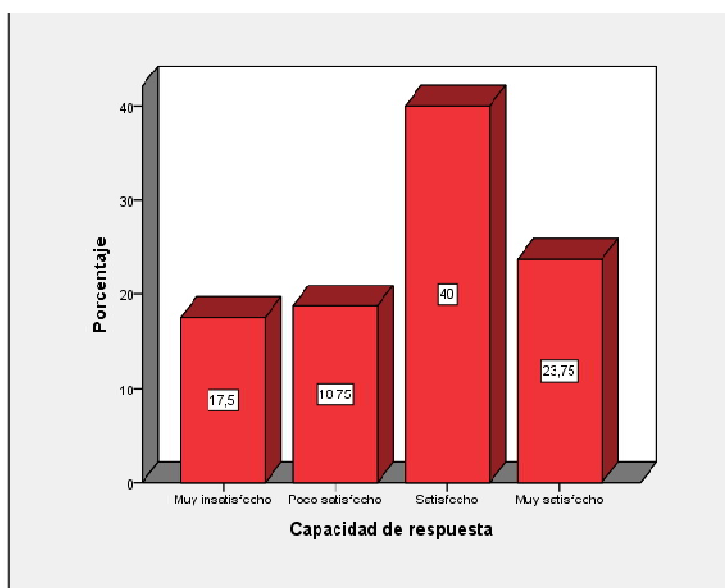
## Descripción de la capacidad de respuesta

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	17,5
Poco satisfecho	15	18,8
Satisfecho	32	40,0
Muy satisfecho	19	23,8
Total	80	100,0

*Nota:* Elaborado con la encuesta capacidad de respuesta



*Figura 3.* Niveles de la capacidad de respuesta

Los hallazgos se evidencian en la tabla 10 y figura 3 de datos, el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta, el 15(18.80%) un nivel poco satisfecho, el 32(40.00%) un nivel de satisfecho y el 19(23.80%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel capacidad de respuesta de la calidad del servicio.

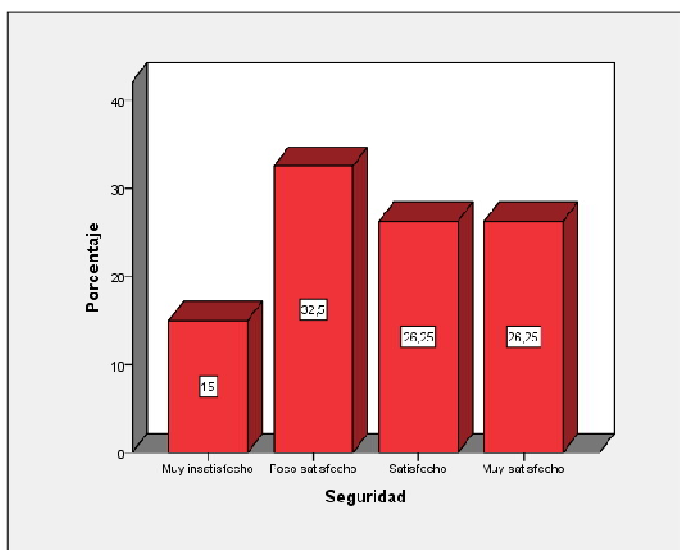
## Descripción de la seguridad

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	12	15,0
Poco satisfecho	26	32,5
Satisfecho	21	26,3
Muy satisfecho	21	26,3
Total	80	100,0

*Nota:* Elaborado con la encuesta seguridad



*Figura 4.* Niveles de la seguridad

Los hallazgos se evidencian en la tabla 11 y figura 4 de datos, el 12(15.00%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión seguridad, el 26(32.50%) un nivel poco satisfecho, el 21(26.30%) un nivel de satisfecho y el 21(26.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel seguridad de la calidad del servicio.

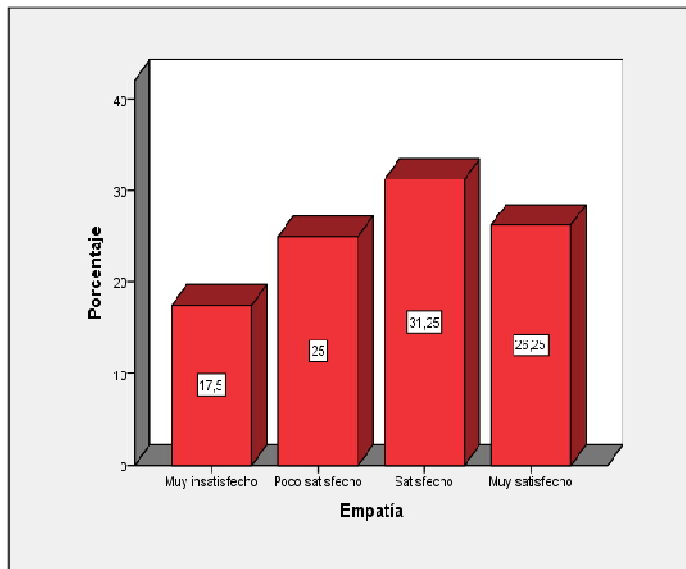


## Descripción de la empatía

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	17,5
Poco satisfecho	20	25,0
Satisfecho	25	31,3
Muy satisfecho	21	26,3
Total	80	100,0



*Figura 5. Niveles de la empatía*

Los hallazgos se evidencian en la tabla 12 y figura 5 de datos, el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión empatía, el 20(25.00%) un nivel poco satisfecho, el 25(31.30%) un nivel de satisfecho y el 21(26.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel satisfecho de la calidad del servicio.

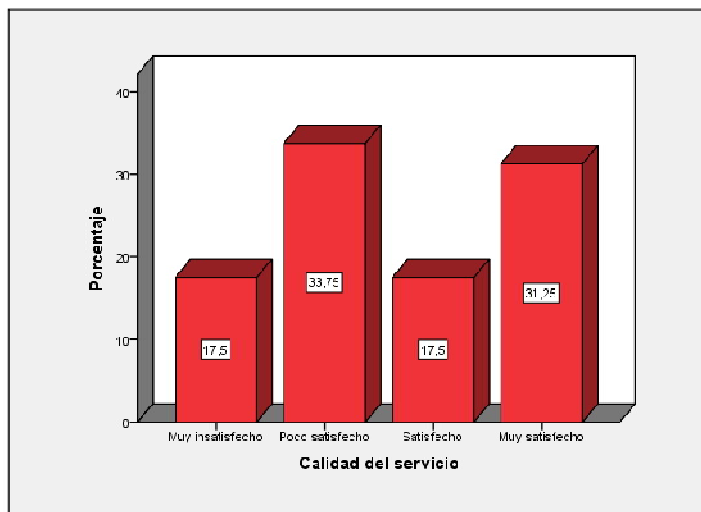
## Descripción de la variable calidad de servicio

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	17,5
Poco satisfecho	27	33,8
Satisfecho	14	17,5
Muy satisfecho	25	31,3
Total	80	100,0

*Nota:* Elaborado con la encuesta calidad del servicio.



*Figura 6* Niveles de la calidad de servicio

Los hallazgos se evidencian en la tabla 13 y figura 6 de datos, el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la variable calidad del servicio, el 27(33. %) un nivel poco satisfecho, el 14(17.50%) un nivel de satisfecho y el 25(31.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo e predominante, el nivel poco satisfecho de la calidad del servicio.

## **IV. Discusión**

Los resultados encontrados, y de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, se evidenció que:

El objetivo de esta investigación fue conocer la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016, para el logro del objetivo de la investigación se tomó el cuestionario a los bomberos de la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias, 2016, graduado en la escala de Likert y elaborado en base a las teorías de la percepción de la calidad en el servicio.

Para la dimensión tangibilidad en la tabla 8, figura 1 de datos el 9(11.30%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión tangibilidad, el 19(23.80%) un nivel poco satisfecho, el 31(38.80%) un nivel de satisfecho y el 21(26.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel tangibilidad de la calidad del servicio de los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la la tangibilidad de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere Civera (2013), de acuerdo al análisis estadístico de los datos se evidenció que el 38.50% registraron su conformidad con la tangibilidad de la calidad del servicio del cuerpo de bomberos en la ciudad de Alicante.

Para la dimensión fiabilidad en la tabla 9, figura 2 de datos el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión fiabilidad, el 20(25.00%) un nivel poco satisfecho, el 24(30.00%) un nivel de satisfecho y el 22(27.50%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel satisfecho de la calidad del servicio de los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la la tangibilidad de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere Del Salto (2014), en sus conclusiones los administrativos encuestados registraron el 37.70% un nivel

satisfecho en fiabilidad de la calidad de servicio prestado por el cuerpo de bomberos.

Para la dimensión capacidad de respuesta en la tabla 10, figura 3 de datos el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta, el 15(18.80%) un nivel poco satisfecho, el 32(40.00%) un nivel de satisfecho y el 19(23.80%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel capacidad de respuesta de la calidad del servicio. De los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere Cabello y Chirinos (2012) al afirmar que en los resultados se encontró que el 43,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue satisfactoria en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de los servicios.

Para la dimensión seguridad en la tabla 11, figura 4 de datos el 12(15.00%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión seguridad, el 26(32.50%) un nivel poco satisfecho, el 21(26.30%) un nivel de satisfecho y el 21(26.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel seguridad de la calidad del servicio de los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la seguridad de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere Espinoza (2014) al afirmar la encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 22% de los pobladores externos estuvo satisfecho en seguridad de la calidad de los servicios.

Para la dimensión empatía en la tabla 12, figura 5 de datos el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la dimensión empatía, el 20(25.00%) un nivel poco satisfecho, el 25(31.30%) un nivel de satisfecho y el 21(26.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel satisfecho de la calidad del servicio.de los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la capacidad de respuesta de la

calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere García (2015) al afirmar que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho en la dimensión empatía de la calidad de atención brindada por el cuerpo de bomberos.

Para la variable calidad del servicio en la tabla 13, figura 6 de datos el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la variable calidad del servicio, el 27(33.%) un nivel poco satisfecho, el 14(17.50%) un nivel de satisfecho y el 25(31.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel poco satisfecho de la calidad del servicio de los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere Ninamango (2014) al afirmar que el 35% de los usuarios encuestados estaba satisfecho en la calidad de servicio brindada por el cuerpo de bomberos.

## **V. Conclusiones**

**Primera.**

Los hallazgos orientan sobre la auto percepción de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (tabla 13), se concluye que existe un nivel de poco satisfecho en los usuarios y lo constituye un 33.80% del total de la muestra.

**Segunda**

Se llega a la conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 38.80% en tangibilidad de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho. (Tabla 8).

**Tercera**

En el estudio se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 30.00% en la fiabilidad de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 9).

**Cuarta**

Se establece como conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 40.00% en la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 10).

**Quinta**

Se establece como conclusión que existe un nivel de poca satisfacción de los usuarios equivalente al 32.50% en la seguridad de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 11).

**Sexta**

Los hallazgos establecen como conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 32.50% en la empatía de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 12).



## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

Para profundizar los resultados se sugiere complementar estudios de tipo Cualitativo, que permitan levantar información para mayor conocimiento, con relación a calidad de los servicios percibida en la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

**Segunda**

Incorporar a través de un Buzón de sugerencias, la evaluación de los usuarios respecto a la calidad de los servicios en su dimensión tangibilidad en la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tercera**

Incorporar a través de un Buzón de sugerencias, la evaluación de los usuarios respecto a la calidad de los servicios en su dimensión seguridad en la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

**Cuarta**

Incorporar a través de un Buzón de sugerencias, la evaluación de los usuarios respecto a la calidad de los servicios en su dimensión capacidad de respuesta en la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho.

## **VII. Referencias**

- Abanto, H. (2014) *Metodología de la investigación*. (2ª ed.) México: Limusa:
- Berry, M., Bennett, H y Brown, R. (2009). *Calidad de Servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bunge, M. (2006) *La ciencia, su método y su filosofía*. Buenos Aires: Siglo Veinte.
- Buttle, F. (1996). "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda". *European Journal of Marketing*, Vol. 30, N° 1, pp. 8-32.
- Cabello y Chirinos (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios del cuerpo de bomberos voluntarios* (Tesis Maestría).
- Cerezo, P. (2006) *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Buenos Aires: Omega.
- Civera (2013) *Análisis de la relación de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios públicos prestados por los bomberos* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España
- Cordova, H. (2007). *Satisfacción del usuario* (1ª ed.). Santiago de Chile: Editorial Salesianos S. A.
- DeVellis, H. (2003). *Niveles de confiabilidad* (6ª Ed.) Monterrey: Editorial Pearson.
- Del Salto (2014). *Evaluación De La Calidad del servicio del cuerpo de bomberos y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Díaz, M. (2009). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.) México: Limusa
- Dirección General de Administraciones Públicas (2015) *Informe sobre la evaluación de la calidad de los servicios públicos: Bomberos 2015* (servicio de extinción de incendios, prevención y salvamentos). Consejería de Seguridad Ciudadana. Ciudad Autónoma de Melilla.
- Donabedian, H. (2008). *Calidad del servicio* México: Interamericana Editores
- Espinoza, D. (2014) *Satisfacción del poblador en los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios, Chiclayo, Marzo 2014*
- García, H. (2015) *Percepción y expectativas de la Calidad de los Servicios del cuerpo de bomberos voluntarios a los pobladores de la Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2015* (Título profesional).
- Grönroos, Ch. (2004). *Marketing y Gestión de Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

- Hernández, D. (2015). *Satisfacción del usuario México*: Interamericana Editores
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, México: McGraw-Hill.
- Huiza, M. (2006). *Satisfacción del poblador sobre la calidad de atención del cuerpo de bomberos voluntarios en San Juan de Lurigancho*, (Tesis maestría).
- Iraossi, T (2006). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Junta de Galicia (2015). *Informe de la Plataforma de Bomberos Públicos de Galicia*. España: PBPG.
- Méndez, R. (2006). *Satisfacción del usuario externo*. (6ª ed.) Madrid: ESIC Editorial.
- Menéndez, H. (2002). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.) México: Limusa:
- Nerea, D. (2015). *Evaluación de la calidad asistencial percibida de los pobladores de Vasco del servicio que prestan el cuerpo de bomberos asistencial*. (Tesis Maestría). Universidad del País Vasco España
- Ninamango, L. (2014). *Percepción de la calidad de servicio del cuerpo de bomberos voluntarios del Distrito de Los Olivos en Enero del 2014*. Univrsidad Nacional Federico Villarreal
- Oliver, R. (2013). *Calidad del servicio externo*. (1ª ed.). Santiago de Chile: Editorial Salesianos S. A.
- Ortiz, F. et al. (2014). *Consulta externa en instituciones públicas de Hidalgo, según la opinión de los pobladores sobre el servicio asistencial de emergencia del cuerpo de bomberos voluntarios* (Tesis Maestría). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Qualitative*. Journal of Retailing, Vol. 64 (primavera), pp. 12-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. Y Berry, L.L. (1988) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Qualitative*. Journal of Retailing, Vol. 64 (primavera), pp. 12-40.
- Parasuraman, A; Zaithaml, V.; Berry. L. (1990) *Delivering Quality Service*. México: Mc Graw Hill

- Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, LL. (1995). *A conceptual model of Service Quality and Its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 4, 1985, p. 41-51.
- Peresson, G. (2007). *Calidad del servicio*. México: Interamericana Editores
- Philip, M., y Crosby, H. (2009). *Calidad del servicio externo*. (3ª ed.). Madrid: Morata
- Ramírez, H y Col, R. (2014). *Percepción de la calidad de los servicios del cuerpo de bomberos voluntarios de México, perspectiva de los pobladores*. (Tesis Maestría) Universidad Tecnológica de Tula.
- Rodríguez, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Rojas, G. (2006). *Satisfacción del usuario*. Colombia: Pearson Educación
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. México: Limusa.
- Sandoval, T. et al. (2004). *Satisfacción del usuario externo*. Madrid: Thomson
- Sánchez, M y Reyes, H. (2002). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Sasser, D., Olsen, P y Wyckoff, D. (1978). *Modelos de la calidad del servicio* México: Mc Graw Hill.
- Servqual, P. (1991). *Calidad del servicio*. Brasil: Editorial McGraw-Hill.
- Tamayo, T. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Tschohl, H. (2001). *Modelos de la calidad del servicio*. (3ª ed.). México: Dirección General de Fomento Editorial.
- Zeithaml, H, et al (1998). *Calidad del servicio externo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos

## **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Variable(X): Calidad de servicio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias? Problemas Específicos</p> <p>1º. ¿Cuál es la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión "Tangibilidad"?</p> <p>2º. ¿Cuál es la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión "Confiabilidad"?</p> <p>3º. ¿Cuál es la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión "Capacidad de Respuesta"?</p> <p>4º. ¿Cuál es la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión</p>	<p>Determinar la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1º. Determinar la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión "Tangibilidad".</p> <p>2º. Determinar la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión "Confiabilidad".</p> <p>3º. Determinar la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión "Capacidad de Respuesta".</p> <p>4º. Determinar la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del</p>	Aspectos tangibles	Letreros Carteles Informes Orientación Atención Comodidad	1 - 4	Ordinal  Más baja calificación (1) Más alta calificación (7)	Muy satisfecho <111 - 154> Satisfecho <67 - 110 > Poco satisfecho <23 - 66 > Muy Insatisfecho <0 - 22>
		Fiabilidad	Información Programación Orden Facilidad	5 - 9		
		Respuesta rápida	Rapidez Análisis Exámenes Ventas.	10-14		
		Seguridad	Privacidad Motivación Tiempo Confianza	15-18		
		Empatía	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	19-22		



<p>“Seguridad”? 5°. ¿Cuál es la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión “Empatía”?</p>	<p>distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión “Seguridad”. 5°. Determinar la auto percepción de la calidad del servicio proporcionado por la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias en la dimensión “Empatía”.</p>				
<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>				
<p>Son los 80 bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho</p>	<p>La muestra censal igual a la población está integrada por 80 bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho</p>				
<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>					
<p>Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario Estadísticos: Descriptivos</p>					

## Anexo 2

### Cuestionario calidad del servicio

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 5 es fuertemente de acuerdo. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La compañía de bomberos cuenta con equipos modernos.					
2	Las instalaciones de la compañía de bomberos son cómodas y acogedoras.					
3	El personal de la compañía de bomberos presenta una apariencia adecuada.					
4	Es fácil encontrar al personal que proporciona informaciones sobre trámites y procedimientos					
	<b>. TANGIBILIDAD</b>					
5	Cuando la compañía de bomberos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando el usuario tiene un problema la compañía de bomberos muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	La compañía de bomberos realiza bien su servicio primera vez.					
8	La compañía de bomberos concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La compañía de bomberos insiste en mantener registros exentos de errores.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10	El personal de la compañía de bomberos comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	El personal de la compañía de bomberos ofrece un servicio rápido a sus usuarios.					
12	El personal de la compañía de bomberos siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.					
13	El personal de la compañía de bomberos hace bien su trabajo.					
14	El personal de la compañía de bomberos nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus usuarios.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
15	El comportamiento del personal de la compañía de bomberos transmite confianza a los usuarios.					
16	Los usuarios se sienten seguro con los servicios de la compañía de bomberos.					
17	El personal de la compañía de bomberos es siempre amables con los usuarios.					

18	El personal de la compañía de bomberos tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
<b>EMPATIA</b>						
19	El personal de la compañía de bomberos da a sus usuarios una atención individualizada.					
20	El personal de la compañía de bomberos encargado de proporcionar información conoce bien su trabajo.					
21	El personal de la compañía de bomberos ofrece una atención personalizada a sus usuarios.					
22	El personal de la compañía de bomberos se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					

## Anexo 3

Anexo 3																											
Base datos Calidad del Servicio																											
N°	Tangibilidad				Fiabilidad					Cap. Respuesta					Seguridad				Empatía								
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22					
1	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
2	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
3	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
4	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
5	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
6	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
7	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
8	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
9	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
10	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
12	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
13	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
14	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
15	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
16	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
17	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
18	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
19	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
20	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
21	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
23	3	4	3	5	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	2	5	20	5	5	5	5	20	4	3	2	4	13
24	2	5	5	4	16	5	2	5	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
25	3	4	2	5	14	2	3	2	5	2	14	3	5	3	5	2	18	5	3	3	3	14	3	3	5	4	15
26	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	5	5	4	3	20	5	4	2	4	15	3	4	1	5	13
27	2	4	2	5	13	3	2	2	5	3	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	1	12	4	3	5	5	17
28	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	14	5	2	4	3	14
29	2	4	2	1	9	5	2	2	1	5	15	3	5	4	3	1	16	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
30	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	5	4	4	3	20	5	4	3	2	14	2	5	2	3	12
31	3	3	5	5	16	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16
32	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	4	5	5	1	19	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15
33	1	4	2	5	12	5	1	2	5	5	18	3	5	4	4	1	17	4	3	5	2	14	3	3	3	3	12
34	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18
35	3	4	3	5	15	4	3	3	5	4	19	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	18	3	3	5	4	15
36	2	4	4	4	14	5	2	4	4	5	20	3	4	4	3	1	15	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
37	1	4	4	4	13	5	1	4	4	5	19	3	4	5	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
38	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
39	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
40	1	4	3	5	13	4	3	5	4	16	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12	
41	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
42	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
43	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
44	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
45	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
46	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
47	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
48	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
49	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
51	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
52	1	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15	
53	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
54	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
55	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
56	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
57	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
58	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
59	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
60	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
61	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
62	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19

48	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
49	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
51	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
52	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
53	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
54	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
55	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
56	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
57	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
58	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
59	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
60	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
61	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
62	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
63	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
64	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
65	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
66	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
67	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
68	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
69	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
70	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
71	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
72	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
73	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
74	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
75	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
76	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
77	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
78	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
79	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
80	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14

## Anexo 4

### Artículo Científico

Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho – 2016

Autor: Oscar Cristhian Gutarra Montalvo

Maestro en Gestión Pública

E- mail:ogutarram@gmail.com

**Resumen (tamaño 12, negritas)**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Describir la autopercepción de la calidad del servicio de emergencia de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho 2016 Este instrumento fue sometido a los análisis respectivos de validez y confiabilidad que determinaron que los cuestionarios son válidos y confiables. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica. La muestra fue de 80 bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho, a quienes se aplicó el cuestionario El muestreo fue no probabilístico Los resultados estadísticos descriptivos, orientan a que el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la variable calidad del servicio, el 27(33.%) un nivel poco satisfecho, el 14(17.50%) un nivel de satisfecho y el 25(31.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel poco satisfecho de la calidad del servicio en la. compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho

*Palabras claves:* calidad del servicio, emergencia.

Astrac

The present study of investigation had as aim determine the relation between Describing the autoperception of the quality of the emergency service of the firemen's company of the District of Lurigancho's San Juan 2016,This instrument was submitted to the respective analyses of validity and reliability that determined that the questionnaires are valid and reliable. The realized investigation went of quantitative approach, of type basic, eminently theoretical, orientated to the search of new theoretical knowledge to effects of correcting, of extending or sustaining better the existing theory. The sample belonged 80 firemen of the District of Lurigancho's San Juan, to whom the questionnaire was applied The sampling went not probabilístico. The statistical descriptive results, they orientate to that 14 (17.50 %) of the polled firemen, registers a level of very unsatisfied, in the variable quality of the service, 27 (33. %) a slightly satisfied level, 14 (17.50 %) a level of satisfied

and 25 (31.30 %) a level of very satisfaction, being the predominant one, the level little satisfied of the quality of the service in her. Firemen's company of the District of San Juan of key Lurigancho.

*Keyword* of the service, emergency

#### Introducción

Civera (2013) en el estudio *análisis de la relación de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios públicos prestados por los bomberos* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España. Determina que la importancia de la calidad y preocupación de los ciudadanos por su mejora continua es cada vez mayor, el método empleado es el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, para su investigación realizó una población total de 399 entrevistas personales distribuidas en la ciudad de Alicante a quienes se les aplicó el instrumento de Serqual en la escala de Likert. De acuerdo al análisis estadístico de los datos se evidenció que el 38.50% registraron su conformidad con la tangibilidad de la calidad del servicio del cuerpo de bomberos en la ciudad de Alicante. Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones: Se encontró una correlación significativa muy alta ( $R= 0.856$ ,  $p < 0.05$ ) entre *la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios públicos prestados por los bomberos en la ciudad de Alicante, Valencia-España*.

Cabello y Chirinos (2012) realizaron el estudio *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios del cuerpo de bomberos voluntarios*, cuyo objetivo fue validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en servicios del cuerpo de bomberos voluntarios. Fue un estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta Servquql. La validez de contenido fue analizada por 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente de Cronbach que fue 0,984. Dentro de los resultados se encontró que el 43,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue satisfactoria en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de los servicios. El estudio concluyó que las encuestas para consulta externa y emergencia son instrumentos válidos, confiables y aplicables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988). Definen: La

calidad del servicio adopta un valor para el cliente cuando éste compara lo que desea o espera, con lo que recibe o percibe que recibe, este valor es la “discrepancia entre las percepciones de los consumidores de los servicios recibidos de una empresa en particular y sus expectativas acerca de la oferta de las empresas en tales servicios”, como resultado de “una comparación entre lo que considera debe ser el servicio ofrecido por la empresa (sus expectativas), y su percepción del resultado de los prestatarios del servicio. (pp. 12-40) En 1991, la encuesta Servquql fue modificada para evaluar 5 dimensiones de calificación de un servicio. Las dimensiones consideradas fueron: (a) tangibilidad; (b) confiabilidad; (c) Capacidad de respuesta; (d) seguridad y (e) empatía.

**Problema general:** ¿Cuál es el nivel de la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016?

**Objetivos General** Describir la auto percepción de la calidad del servicio de emergencia de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho – 2016.

### **Diseño de estudio**

El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el corte transversal señalan: el diseño de investigación es transversal debido a que se recogen los datos en un solo instante con el propósito es describir la variable y analizarla en el momento que sucede (p.151).

**Muestreo.** El muestreo fue no probabilístico, integrada por 80 bomberos de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2016.

**Instrumento:** El cuestionario



Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el instrumento refirieron que: “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200).

## Resultados

Variable: Calidad del servicio

Los hallazgos se evidencian en la tabla 13 y figura 6 de datos, el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la variable calidad del servicio, el 27(33.%) un nivel poco satisfecho, el 14(17.50%) un nivel de satisfecho y el 25(31.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel poco satisfecho de la calidad del servicio.

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	17,5
Poco satisfecho	27	33,8
Satisfecho	14	17,5
Muy satisfecho	25	31,3
Total	80	100,0

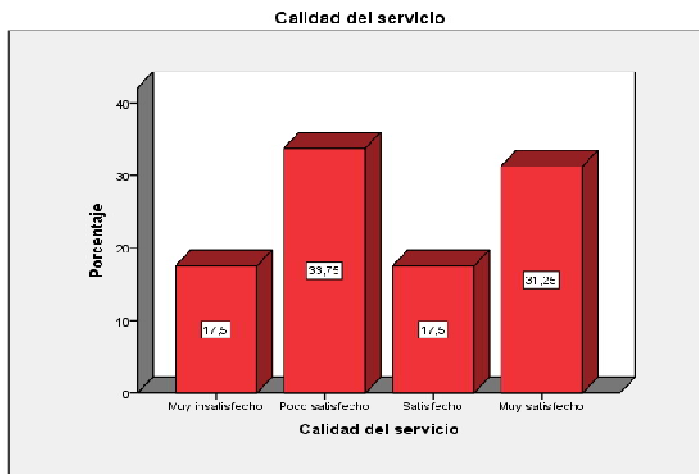


Figura 1 .Gráfica de barras de calidad de servicio

**Discusión:**

Para la variable calidad del servicio en la tabla 13, figura 6 de datos el 14(17.50%) de los bomberos encuestados, registran un nivel de muy insatisfecho, en la variable calidad del servicio, el 27(33.%) un nivel poco satisfecho, el 14(17.50%) un nivel de satisfecho y el 25(31.30%) un nivel de muy satisfacción, siendo el predominante, el nivel poco satisfecho de la calidad del servicio de los bomberos encuestados que afirman su satisfacción en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho en la atención de emergencias., 2016. Se adhiere Ninamango (2014) al afirmar que el 35% de los usuarios encuestados estaba satisfecho en la calidad de servicio brindada por el cuerpo de bomberos.

**Conclusiones**

Primera.Los hallazgos orientan sobre la auto percepción de la calidad del servicio en la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (tabla 13), se concluye que existe un nivel de poco satisfecho en los usuarios y lo constituye un 33.80% del total de la muestra.

Segunda Se llega a la conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 38.80% en tangibilidad de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho. (Tabla 8).

Tercera En el estudio se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 30.00% en la fiabilidad de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 9).

Cuarta Se establece como conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 40.00% en la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 10).

Quinta Se establece como conclusión que existe un nivel de poca satisfacción de los usuarios equivalente al 32.50% en la seguridad de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 11).

Sexta. Los hallazgos establecen como conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 32.50% en la empatía de la calidad de los servicios la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tabla 12).

## Referencias

- Civera (2013) *Análisis de la relación de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios públicos prestados por los bomberos* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España
- Cabello y Chirinos (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios del cuerpo de bomberos voluntarios (Tesis Maestría).
- Díaz, M. (2009). Metodología de la investigación. (2ª ed.) México: Limusa
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación, México: McGraw-Hill.
- Ninamango, L. (2014). Percepción de la calidad de servicio del cuerpo de bomberos voluntarios del Distrito de Los Olivos en Enero del 2014. Universidad Nacional Federico Villarreal
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Qualitative. *Journal of Retailing*, Vol. 64 (primavera), pp. 12-40.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) Angel Salvatierra Melgar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015-II, aula 219B**, requiero validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016"**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Oscar Cristhian Gutarra Montalvo  
D.N.I: N° 10799418

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988), Definieron:

La calidad del servicio adopta un valor para el cliente cuando éste compara lo que desea o espera, con lo que recibe o percibe que recibe, este valor es la "discrepancia entre las percepciones de los consumidores de los servicios recibidos de una empresa en particular y sus expectativas acerca de la oferta de las empresas en tales servicios", como resultado de "una comparación entre lo que considera debe ser el servicio ofrecido por la empresa (sus expectativas), y su percepción del resultado de los prestatarios del servicio. (pp. 12-40)

#### **Dimensión 1: Aspectos tangibles:**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

#### **Dimensión 2: Fiabilidad:**

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05.

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta:**

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

#### **Dimensión 4. Seguridad:**

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Además está determinada por conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Preguntas del 10 al 13.

#### **Dimensión 5. Empatía:**

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada y se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez. Preguntas del 14 al 18.

## MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
Aspectos tangibles	Letreros Carteles Informes Orientación Atención Comodidad	1 - 4		
Fiabilidad	Información Programación Orden Facilidad Rapidez	5 - 9	ESCALA Ordinal	
Respuesta rápida	Análisis Exámenes Ventas.	10-14	VALORES Más baja calificación (1) Más alta calificación (5)	Muy satisfecho <97 - 120> Satisfecho <72 -96 > Poco satisfecho <47 - 71 > Muy Insatisfecho <22 - 46>
Seguridad	Privacidad Motivación Tiempo Confianza	15-18		
Empatia	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	19-22		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>								
1	La compañía de bomberos cuenta con equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la compañía de bomberos son cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
3	El personal de la compañía de bomberos presenta una apariencia adecuada.	✓		✓		✓		
4	Es fácil encontrar al personal que proporciona informaciones sobre trámites y procedimientos	✓		✓		✓		
<b>FIABILIDAD</b>								
5	Cuando la compañía de bomberos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Cuando el usuario tiene un problema la compañía de bomberos muestra un sincero interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
	La compañía de bomberos realiza bien su servicio	✓		✓		✓		
8	La compañía de bomberos concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	La compañía de bomberos insiste en mantener registros exentos de errores.	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El personal de la compañía de bomberos comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	✓		✓		✓		
11	El personal de la compañía de bomberos ofrece un servicio rápido a sus usuarios.	✓		✓		✓		
12	El personal de la compañía de bomberos siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.	✓		✓		✓		
13	El personal de la compañía de bomberos hace bien su trabajo.	✓		✓		✓		
14	El personal de la compañía de bomberos nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
<b>SEGURIDAD</b>								
15	El comportamiento del personal de la compañía de bomberos transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Los usuarios se sienten seguro con los servicios de la compañía de bomberos.	✓		✓		✓		
17	El personal de la compañía de bomberos es siempre amables con los usuarios.	✓		✓		✓		
18	El personal de la compañía de bomberos tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
<b>EMPATÍA</b>								
19	El personal de la compañía de bomberos da a sus usuarios una atención individualizada.	✓		✓		✓		
20	El personal de la compañía de bomberos encargado de proporcionar información conoce bien su trabajo.	✓		✓		✓		
21	El personal de la compañía de bomberos ofrece una atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	El personal de la compañía de bomberos se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Angel Jaimez Huanca

DNI: 19873533

validador:

Geremino - Incañico

Especialidad del

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

Especialidad





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) Heracito Chacón Sánchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015-II, aula 219B**, requiero validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro.

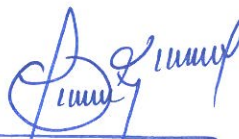
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2016"**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Oscar Cristhian Gutarra Montalvo  
D.N.I: N° 10799418

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988), Definieron:

La calidad del servicio adopta un valor para el cliente cuando éste compara lo que desea o espera, con lo que recibe o percibe que recibe, este valor es la “discrepancia entre las percepciones de los consumidores de los servicios recibidos de una empresa en particular y sus expectativas acerca de la oferta de las empresas en tales servicios”, como resultado de “una comparación entre lo que considera debe ser el servicio ofrecido por la empresa (sus expectativas), y su percepción del resultado de los prestatarios del servicio. (pp. 12-40)

#### **Dimensión 1: Aspectos tangibles:**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

#### **Dimensión 2: Fiabilidad:**

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05.

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta:**

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

#### **Dimensión 4. Seguridad:**

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Además está determinada por conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Preguntas del 10 al 13.

#### **Dimensión 5. Empatía:**

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada y se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez. Preguntas del 14 al 18.

## MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
Aspectos tangibles	Letreros Carteles Informes Orientación Atención Comodidad	1 - 4		
Fiabilidad	Información Programación Orden Facilidad Rapidez	5 - 9	ESCALA Ordinal	
Respuesta rápida	Análisis Exámenes Ventas.	10-14	VALORES Más baja calificación (1) Más alta calificación (5)	Muy satisfecho <97 - 120> Satisfecho <72 -96 > Poco satisfecho <47 - 71 > Muy Insatisfecho <22 - 46>
Seguridad	Privacidad Motivación Tiempo Confianza	15-18		
Empatía	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	19-22		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	La compañía de bomberos cuenta con equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la compañía de bomberos son cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
3	El personal de la compañía de bomberos presenta una apariencia adecuada.	✓		✓		✓		
4	Es fácil encontrar al personal que proporciona informaciones sobre trámites y procedimientos	✓		✓		✓		
	<b>FIABILIDAD</b>							
5	Cuando la compañía de bomberos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Cuando el usuario tiene un problema la compañía de bomberos muestra un sincero interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	La compañía de bomberos realiza bien su servicio	✓		✓		✓		
8	La compañía de bomberos concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	La compañía de bomberos insiste en mantener registros exentos de errores.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
10	El personal de la compañía de bomberos comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	✓		✓		✓		
11	El personal de la compañía de bomberos ofrece un servicio rápido a sus usuarios.	✓		✓		✓		
12	El personal de la compañía de bomberos siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.	✓		✓		✓		
13	El personal de la compañía de bomberos hace bien su trabajo.	✓		✓		✓		
14	El personal de la compañía de bomberos nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>							
15	El comportamiento del personal de la compañía de bomberos transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Los usuarios se sienten seguro con los servicios de la compañía de bomberos.	✓		✓		✓		
17	El personal de la compañía de bomberos es siempre amables con los usuarios.	✓		✓		✓		
18	El personal de la compañía de bomberos tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
	<b>EMPATÍA</b>							
19	El personal de la compañía de bomberos da a sus usuarios una atención individualizada.	✓		✓		✓		
20	El personal de la compañía de bomberos encargado de proporcionar información conoce bien su trabajo.	✓		✓		✓		
21	El personal de la compañía de bomberos ofrece una atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	El personal de la compañía de bomberos se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Heráclito Chacón Sánchez

DNI: 09600198

validador: INGENIERO METODOLOGO **Especialidad del**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

  
.....  
Dr. Ing. Heráclito Chacón Sánchez  
DOCENTE INVESTIGADOR  
Esc. Postgrado: UNH - UNMSM - UPCH - UCV.