



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.**

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

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Vera Icaza, John Anthony (ORCID: 0000-0002-1548-1738)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo, se lo dedico principalmente a Dios por haberme dado la vida, salud y haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional. A mi madre y padre por el apoyo incondicional ya que sin ellos no podría seguir en el cumplimiento de mis objetivos planteado, ha sido una trayectoria muy dura, pero he aprendido que con la constancia, esfuerzo, perseverancia y dedicación durante este proceso de estudio lo he logrado, además dar gracias a mi novia que siempre está ahí presente convirtiéndose en esa fuerza moral para que siga adelante, no me cansaría de agradecer a todos por las grandes vibras que me han dado y siempre estaré agradecido con todos.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero que todo agradezco a Dios por permitirme concluir en el desarrollo de este trabajo investigativo, iluminarme, brindarme salud, fortaleza y capacidad para cumplir el propósito y poder obtener el título como profesional de cuarto nivel.

A la Universidad César Vallejo, por haberme aceptado ser parte de ella y brindarme la oportunidad de obtener el Título de Magister, de esta manera poder superarme intelectualmente y mejorar oportunidades en el área laboral.

Mi sincera gratitud a mi asesor de tesis el Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo, de la misma forma a las autoridades y docentes que conforman la Universidad César Vallejo, por su excelente gestión administrativa y académica en beneficio de los distintos estudiantes.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
4.1. Resultados descriptivos.....	15
4.2. Resultados inferenciales.....	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25

REFERENCIAS.....	26
ANEXOS .....	31
7.1. Anexo 1 Matriz de consistencia .....	31
7.3. Anexo 2 Matriz de Operacionalización de las variables.....	34
7.4. Anexo 3 Formula de la muestra.....	37
7.5. Anexo 4 Encuesta a los usuarios del cuerpo de bomberos de Puebloviejo .....	38
7.6. Anexo 5. Validaciones de instrumentos.....	40
7.7. Anexo 6. Prueba de confiabilidad .....	58

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de frecuencias con datos agrupados.....	15
Tabla 2. Tabla de frecuencias con datos agrupados.....	16
Tabla 3. Tabla de contingencia .....	17
Tabla 4. Pruebas de normalidad .....	18
Tabla 5. Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis general .....	19
Tabla 6. Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis específica 1.....	20
Tabla 7. Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis específica 2.....	21

## **Resumen**

El objetivo principal de la investigación fue determinar en qué medida la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario que ofrece el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021., la investigación fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental con alcance causal, donde se pudo estudiar la relación de las variables, y se conoció el efecto de los cambios producidos en el servicio, además se describió la existencia y calidad de los servicios ofrecidos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pueblo Viejo haciendo relación a la satisfacción al usuario, se utilizó la población general del Cantón Pueblo Viejo, donde se obtuvo la muestra de 380 personas para aplicar los instrumentos que fueron cuestionarios de calidad y satisfacción sobre la el cuerpo de bomberos, donde se determinó que existe incidencia significativa y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción al usuario, el servicio es regular en la institución y tiene un índice de aceptación en la satisfacción de los usuarios pero se debe mejorar muchos aspectos para mejorar la calidad del servicio.

**Palabras claves:** Servicio, Calidad, Satisfacción.

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine to what extent the quality of service affects user satisfaction offered by the municipal fire department of the Pueblo Viejo canton, Province of Los Ríos-Ecuador 2021. experimental with causal scope, where the relationship of the variables could be studied, and the effect of the changes produced in the service was known, in addition the existence and quality of the services offered in the Fire Department of the Pueblo Viejo Canton was described in relation to user satisfaction, the general population of the Pueblo Viejo Canton was used, where the sample of 380 people was obtained to apply the instruments that were quality and satisfaction questionnaires on the fire department, where it was determined that there is a significant and high incidence between the quality of service and user satisfaction, the service is regular in the institution and has an It says of acceptance in the satisfaction of the users but many aspects must be improved to improve the quality of the service.

**Keywords:** Service, Quality, Satisfactio.



## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario es indispensable en las empresas, instituciones, ya que es la carta de presentación de cada institución y hace referencia a los objetivos para brindar el mejor servicio, en el mundo comercial se usa criterios de calidad, presentando modelos existentes y nuevos como el modelo Europeo EFQM, o el modelo Deming, estos modelos sirven para evaluar el rendimiento de una empresa con un conjunto de factores que influyen la calidad de servicio y el aumento de la satisfacción al cliente (Rocha, 2020).

El Estado ecuatoriano cuenta con empresas públicas que brindan servicios como electricidad, hidrocarburos, minería, telecomunicaciones, medios de comunicación, transporte; entre otros, donde la calidad y la satisfacción del cliente presenta sus influencias a través de las actividades y labores que día a día ofrecen las instituciones, una de las misiones es brindar calidad en sus funciones hacia el usuario, donde es quien evalúa la calidad del servicio, permitiendo describir su satisfacción o descontento (Alves et al., 2020).

En el cantón Pueblo Viejo existen varias instituciones que prestan servicios públicos entre ellos el cuerpo de bomberos municipal donde existen servicios varios que es necesario que el usuario se sienta contento y satisfecho, ya que se paga una tasa mensual para este beneficio el servicio debe ser de calidad y ejecutar las actividades de forma beneficiosa para los ciudadanos de la comunidad.

La presente investigación está enfocada en una institución que presta servicios y se conocerá la calidad de los servicios institucionales que ofrece el cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo, se determinará la calidad y eficiencia en la aplicación de actividades, procesos de los servicios en generales, además de la satisfacción que tienen los usuarios al solicitar los servicios que brinda la institución, los bomberos brindan servicios con programas de seguridad ciudadana contra incendios dentro de la comunidad y combaten, evita y apaga los incendios, con el fin de salvar vidas humanas, inmuebles y propiedades además realizan apoyo de emergencias generales como rescate, inundaciones, accidentes, etc.

La situación actual incide debido a la falta de asignación de los recursos para mejorar la calidad de servicio, la infraestructura y tecnología de la institución

para brindar de manera eficiente los servicios a la comunidad, debido a que en la actualidad el país se encuentra en estado de excepción por la emergencia del COVID-19; además ciertos factores internos y externos como la satisfacción que serán analizados.

Con los recortes que ha existido en el estado, por la situación mencionada en el párrafo anterior, es necesario realizar un diagnóstico minucioso y exhaustivo para determinar los problemas de la institución y a su vez establecer mejoras en la calidad de servicio institucional y la satisfacción en los usuarios que son fijos en la comunidad que atiende el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo.

El problema general de la investigación es ¿En qué medida la calidad de servicio incide en la satisfacción de los usuarios del cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos-Ecuador 2021? Con los problemas específicos ¿En qué medida el cumplimiento incide en la satisfacción de los usuarios del cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos-Ecuador 2021? Y ¿En qué medida la prestación de servicio incide en la satisfacción de los usuarios del cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos-Ecuador 2021?

La justificación del estudio se realiza para indagar sobre los servicios ofrecidos institucionalmente por el cuerpo de bomberos, a través de la recopilación de información se analizará factores de trascendencia tanto internos como externos que estarían afectando a la calidad y satisfacción de los usuarios, de esta manera definir estrategias y recomendaciones generales para mejorar índices de satisfacción y calidad.

La calidad en los servicios públicos de la comunidad debe ser prioridad para todos los usuarios ya que existe un pago mensual por parte de la ciudadanía para mantener estos servicios a nivel local y nacional, las personas que reciben un servicio institucional deben considerarse de primera línea en atención ya que es un país donde se garantiza un proceso transparente, de seguridad y son servicios de primera necesidad.

La justificación teórica de este trabajo permite analizar la función del cuerpo de bomberos, los servicios y los beneficios que brinda a los usuarios y el impacto que tiene sobre ellos, mediante información relevante y metodología

investigativa- exploratoria que permitirá obtener resultados claves para realizar recomendaciones puntuales y el usuario manifieste sus inquietudes y como se siente mejor con los servicios que brinda el cuerpo de bomberos al momento de realizarlos, además de ejecutar un sistema de calidad y satisfacción al usuario con la institución.

La justificación metodológica se da por la calidad y la satisfacción debe ser una función de carácter primordial en las instituciones públicas y más aún cuando prestan servicios comunitarios, esto garantiza la seguridad y fidelidad de los usuarios y la aceptación en el medio social, los problemas se debe investigar y analizar para buscar una solución y mejoramiento institucional y de esta manera plantear nuevos mecanismos para que el usuario sea parte fundamental y beneficiario inmediato de todos los servicios ofrecidos, el mejoramiento continuo y un plan de inclusión es la parte fundamental de toda institución para llegar a la satisfacción y mejorar la calidad hacia el cliente.

La hipótesis de la investigación es la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021 con las hipótesis específicas que son el cumplimiento incide significativamente en la satisfacción del usuario del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021, y la prestación de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

El objetivo general es determinar en qué medida la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario que ofrece el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021. Con sus dos objetivos específicos que son determinar en qué medida el cumplimiento incide en la satisfacción del usuario que ofrece el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021 y determinar en qué medida la prestación de servicio incide en la satisfacción del usuario que ofrece el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el tema de investigación calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel publicado en un artículo, se utilizó la metodología cuantitativa y se aplicó el cuestionario SERVQHOS, donde se conoció la existencia de diferentes procedimientos internos que afectan a la satisfacción como la forma de atención, la infraestructura, las medicinas que provee entre otras (Pazmiño, 2021).

La investigación con el tema calidad del servicio municipal desde la perspectiva de ciudadano se utilizó una metodología con diseño no experimental, con enfoque descriptivo, con una muestra de 157 ciudadanos, a aplicando el modelo SERVQUAL, donde se concluyó que existen varios factores que dificultan la prestación de buenos servicios, la calidad inexistente y la falta de información por parte de la institución, además de la falta de un punto de quejas y sugerencias para realizar reclamos, en la época actual con el sistema virtual no se ha compensado el nivel de atención para los usuarios dificultando la información percibida (Salazar et al., 2020).

En el trabajo de investigación en el estado de Huancayo, con el objetivo determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, donde se ejecutó una metodología transversal con un corte transversal de interpretación descriptiva, aplicando el modelo SERVQUAL, se identificó que se debe implementar estrategias de atención para mejorar la atención médica y los servicios que se ofrece, esto para realizar una consulta de calidad y buena atención, para los usuarios y describir su satisfacción al asistir a l hospital (Febres et al., 2020).

En la investigación desarrollada en Puerto Maldonado con el tema calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital, donde tuvo un enfoque cuantitativo con nivel correlacional, la muestra fue constituida por 152 usuarios, aplicando un banco de preguntas para medir las variables, se identificó que los pacientes una satisfacción y correlación moderada de los pacientes de esta área, utilizando un coeficiente rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ( $p=0,000$ ). (Montalvo et al., 2020).

El artículo con el tema calidad de servicio y satisfacción de los clientes a partir de la revisión sistemática de 15 artículos, donde se describe la satisfacción de los lectores y la cantidad de contenido de los artículos descritos, se describen criterios empresariales, de organización y de percepción propia de diferentes ciudades, se utilizó una metodología de encuestas en el portal de la revista dando como resultado que se debe medir la satisfacción y calidad de servicio por el modelo Servqual y utilizando una metodología descriptiva con corte analítico (Centurión, 2019).

En tesis desarrollada en Lima en un hospital público con el tema relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales en el año 2018, donde se quiere describir como es la atención hospitalaria de la sección de emergencia, se realizó una investigación no experimental haciendo una comparación y análisis del problema, donde la calidad de servicio depende de la atención que reciben los pacientes entre mejor y más detallada es la atención más satisfechos se sienten y recomiendan este establecimiento (Zarela, 2019).

En la ciudad de Sucre en Bolivia se desarrolló la investigación análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis), donde se aplicó el modelo Servqual, estableciendo las variables a estudiar entre la calidad y el servicio, con una metodología descriptiva, se concluyó que existe una percepción de los usuarios negativa con este tipo de transporte público, por los precios, respecto y otros factores que influyen la falta de servicio en las unidades de taxis de esta ciudad (Oblitas, 2019).

En el artículo descrito en la ciudad de Milagro, satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud se identificó su relación entre las variables, la metodología utilizada fue cuantitativa descriptiva con un tipo de investigación transversal no experimental, se utilizó un modelo SERVQUAL para los usuarios de la unidad, donde se identificó y se recibió las percepciones de cada uno de ellos y se concluyó que la atención es de calidad media y la satisfacción varía de acuerdo a la atención en la unidad médica estableciendo mejoras en los factores importantes para los usuarios en la salud (Fariño, 2018).

En la aplicación del tema en Venezuela satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, se realizó la investigación y estudio de las variables con un diseño no experimental, investigación de campo con información analítica con método Servqual donde se identificó una respuesta positiva entre las variables, se concluyó que si existe satisfacción en el cliente ya que existe una buena calidad de atención del establecimiento en todas las épocas que han visitado los turistas, definiendo que si se aumenta la calidad de servicio aumenta la satisfacción al usuario y viceversa donde llegan a preferir un lugar siempre para visitar (Morillo, 2016).

El tema de la tesis de estudio referido como Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de Postgrado en Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Zulia, se utilizó una metodología de tipo descriptivo, observacional de corte transversal y de campo, se utilizó SERVQUAL, aplicando un cuestionario donde se concluyó que el servicio no es lo esperado y que la institución tiene debilidades en la enseñanza y el proceso de capacitación, se demostró que la insatisfacción es elevada en los estudiantes (Zuleta, 2014).

En la investigación se estudiarán las 2 variables del tema de investigación y sus indicadores que se detallan a continuación:

La calidad del servicio es un grado de aceptación por parte del usuario que se ofrece a través de una empresa u organización, esto significa la satisfacción o la no aprobación de lo esperado, cumpliendo expectativas y necesidades de diferentes usuarios dando su punto de vista y perspectiva general para determinar la calidad (Castro y Moros, 2015).

En la investigación se describen con las siguientes variables y dimensiones:

El concepto de calidad de servicio es indistinto depende de los autores y de sus puntos de vista, en esto se incluye principalmente la satisfacción de los usuarios y clientes de una organización, institución o empresa, ya que al ofrecer un bien o servicio y cumplir las expectativas se considera satisfecho el cliente, lo que permite mejorar cada vez más de forma interna para ofrecer el mejor servicio posible (Rodríguez, 2016).

La calidad de servicio es la capacidad de brindar un servicio de forma adecuada y complaciendo la necesidad del usuario, sirve para ofrecer en función de las instituciones el mejor producto, bien o servicio del medio para que sea descrito por su calidad. La calidad es una normativa, que dentro de la manufactura y sector productivo determina, cuanto mayor sea la calidad mayor será el beneficio para la empresa y por lo tanto cuantas menos fallas, mayor será la productividad (Kulinska et al, 2020).

La calidad del servicio de gobierno refleja la suma de características y atributos asociados con su desempeño de un servicio público particular.(Li y Shang, 2019). El servicio como contexto significa la interacción de uno o varios usuarios o clientes para satisfacer alguna necesidad, se puede indicar con sistema de posesión y determinación de propiedad, para esto se debe recurrir a un pago o un cambio de bienes y servicios para estar asociado al cliente y el vendedor en el caso comercial (Menéndez, 2014).

El servicio se denomina como el conjunto de actividades que realiza las diferentes instituciones, organizaciones o empresas donde se lleva a cabo un prestación o cumplimiento de una necesidad a los usuarios o clientes, esto ayuda a mejorar los ingresos de las empresas y ayuda a cubrir las necesidades de los clientes, se define a capacidad de servicio para ofrecer el beneficio a los beneficiarios como esperan y hacerlos satisfechos utilizando este servicio dentro de estándares específicos (Schiffman y Wisenblit, 2015).

Según Abalos (2005), se define al cumplimiento a la terminación de una tarea o actividad establecida para ser realizada en un tiempo determinado, en el ámbito laboral se cumple con las acciones y tareas designadas para satisfacer el labor que se está ejecutando.

Una tendencia de cumplir o ser cumplido de servicio es estudiado del proceso de servicio está inmersa en el ciclo de servicio, fundamentados en los momentos de verdad, se enfoca más como una ayuda para el productor, en este caso, el prestador de servicios (Duque y Edison, 2005).

El cumplimiento de un servicio mejora la percepción del usuario, brindando por la empresa o institución, esto hace que el cliente utilice el servicio otra vez o adquiera un bien repetidamente por el cumplimiento de las normas que se estableció en las características del servicio (Prieto, 2014).

La prestación de servicios tanto en una empresa como en una organización se refiere a los servicios existentes, clases y tipos que se puede ofrecer para que el usuario escoja y determine cuál será el que van acceder, las empresas varían sus servicios depende de las necesidades de los consumidores (Berry et al, 2015).

Se presta un servicio cuando se ofrece una actividad a cambio de un pago o un beneficio personal o empresarial, esto involucra directamente a los procesos externos donde se realiza la operación comercial o institucional, depende mucho la prestación de la necesidad del cliente (Kuta et al, 2020).

Cuando una empresa ofrece uno o varios servicios se trata de dar el mejor valor agregado para que el cliente este satisfecho, esto cumple con la demanda exigida en el proceso de prestación de servicios, al optimizar los servicios se logra ser más eficientes y tener la aceptación del cliente y la recurrencia para que se siga empleando y disfrutando del servicio, se determina como el conjunto de actividades mejoradas para lograr una mejor percepción del cliente y mejore la adquisición de los bienes y servicios (García, 2016).

La optimización de servicio se utiliza para mejorar un servicio ya establecido, con innovación, ajustes y en la actualidad con tecnología se optimizan los servicios para que puedan ser utilizados por los usuarios y sientan sus beneficios.

Según García (2016), un servicio comunitario comprende el labora que realizan diferentes empresas e instituciones donde interviene la comunidad y el beneficiado es el pueblo, aquí se determinan los intereses y las necesidades fundamentales de los ciudadanos y de la sociedad en general, donde las instituciones públicas deben generar un mejor sistema para que el pueblo este contento con los servicios que se ofrecen.

El servicio a la comunidad incluye todas las prestaciones que realizan los gobiernos de turno donde se justifica los valores de aportación de los ciudadanos, brindando salud, seguridad, vigilancia, educación, etc., siendo estos los más cuestionados (Miranda et al, 2020).

La satisfacción es proceso de la exigencia final del consumidor, llenando las expectativas del usuario con los servicios adquiridos, el mercado está lleno de bienes y servicios y la facilidad de encontrarlos hace que sea más difícil tener



un cliente este satisfecho, al ofrecer tecnología que son los servicios más adquiridos una empresa logra captar un cliente, donde los factores que intervienen directamente en la satisfacción es la calidad, la aceptación y el nivel de complacencia (Escudero, 2013).

En el ámbito de medir la satisfacción es la capacidad de determinar si un cliente está satisfecho, gracias al consumo de un bien o servicio, la elección la experiencia y las características que se describen dando como resultado la insatisfacción o satisfacción, se puede mencionar que una persona está satisfecha si resalta la función del bien o servicio y está complacido (Mora, 2018).

La satisfacción es la buena respuesta y percepción del usuario de un servicio percibido, se manifiesta con alegría y se define en ámbito de sentimiento, mientras otros los ven como el cumplimiento de un servicio de manera precisa.

La respuesta de la satisfacción es el proceso posterior a una prestación de un bien o un servicio, es el estímulo que se otorga con una escala de medición para un producto, se construye con una percepción visible y estimulante del cliente hacia los consumido, el factor más importante para la respuesta es la satisfacción y el nivel de complacencia (Miriam et al., 2021).

En teoría y aplicación la respuesta de satisfacción es inmediata, ya que entre mejor calidad mejor satisfacción, contienen una relación directa entre la prestación, la respuesta se puede medir de forma verbal o con características propias el cliente (Maggi, 2018).

El nivel de aceptación depende de la manifestación del cliente ante una situación adquirida de un consumo o compra de un bien o servicio, esto revela su satisfacción y el conjunto de variables que intervienen para determinarla, se emplea diferentes métodos para llegar a su interpretación, dando como resultado una escala desde lo más bajo hasta lo más alto (San Martín, H.; Collado, J.; Rodríguez del Bosque, 2008).

Para definir el nivel de aceptación de una institución o servicio se debe manejar parámetros básicos como el nivel de servicios, el aporte del usuario para esos servicios, estándares como altos, medio o bajos para que la empresa brinde un servicio de acuerdo al cliente.

Sanz Casado (1993), define la palabra usuario a la persona, individuo o ser que interviene en la adquisición de un bien o servicio, donde necesita cubrir

una necesidad momentánea o total, en este contexto se puede decir que todas las personas son usuarios y consumidores ya que necesitan información o realizar alguna actividad en cualquier momento de sus vidas.

Los servicios que se ofrecen en distintas categorías proporcionan a una persona llamarla usuario, ya que cubre una necesidad, un interés y abarca aspectos necesarios para determinar qué tipo de usuario son, que es lo que más le gusta, las necesidades reales y el grado de satisfacción de cada bien o servicio adquirido (Simón, 2010).

El usuario es considerado la persona más importante para la empresa o institución donde se brinde un servicio o se comercialice un bien, este es el principal motor de todas las operaciones que realizan las empresas, en este caso el servicio es ofrecido y el usuario se beneficia de el mismo y al final obtiene una satisfacción y se cumple su adquisición o una falta de servicio o poca satisfacción del bien adquirido la satisfacción del usuario como un método para evaluar la eficacia de los servicios, que en este caso puedan ser brindados por cualquier entidad (Abdul Kadir, M. R., Ab Ghani, R., Abu Bakar, A., Bunawan, A., y Ridwan Seman, 2016).

El grado de satisfacción e estar complacido o estar satisfecho, esto proviene del cumplimiento de las expectativas y efectos que causa un bien o servicio en un cliente también denominado usuario, según cada percepción de los autores los usuarios tienden a esperar con seguridad la satisfacción de cualquier servicio que pueda solicitar (OECD, 2017). Se define al grado de satisfacción como el conjunto de acciones que conlleva el estar contento, conforme y placido con lo que se consumió, este significado es descrito de forma puntual y específica ya que existen muchas derivaciones de la satisfacción del cliente (Miriam et al., 2021).

Para medir el grado de satisfacción se determina después de adquirir el servicio o el bien, en este instante el cliente se muestra complacido o al contrario no satisfecho se puede calificar en escalas para su mejor percepción como satisfecho, muy satisfecho o poco satisfecho (Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, 2015).

En la evaluación intervienen diferentes términos y factores para su interpretación, el objetivo es evaluar de qué forma una acción o actividad se

realiza y cuál es su resultado final, con el objetivo de realizar un procedimiento para medir variables razonables, en la evaluación se toman aspectos que resultan ser comparativos y controlables para la ejecución de una acción (Moliner, 2003).

En la evaluación de los servicios se realiza `preguntas directas a los consumidores o clientes, en este caso se determina como fue la adquisición de un bien o servicio, esto sirve para que sigan creciendo las empresas o para mejorar los servicios ofrecidos (López, 2018).

Es una expresión para medir la capacidad de uno o varios individuos que participan en un conjunto de actividades, es medir las cualidades por medio de un sistema subjetivo, con factores independientes de cada persona, tales como producción, experiencia, ejecución, inteligencia y rapidez, esto sirve para determinar el resultado de una acción empleando uno o varios recursos mínimo y con energía y tiempo establecido por designación, el más eficiente es el que utiliza los recursos humanos de forma más eficaz (Rojas et al., 2018).

En la prestación de un servicio es muy importante la eficiencia ya que este es el grado de cumplimiento que espera un usuario al obtener un servicio o bien, la calidad depende de la eficiencia de lo adquirido, donde se empleara para algún fin.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se desarrolló el proyecto en base a los objetivos planteados y se utilizó los siguientes tipos y enfoques investigativos:

El diseño del presente proyecto se basó en un diseño no experimental, de corte transversal que es un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una muestra o población, con denominación descriptivo ya que se describe la circunstancia que se presenta y se analiza aplicando todas la dimensiones y causal, donde se va estudiar la relación de las variables, y se conocerá el efecto de los cambios producidos en el servicio, además se describirá existencia y calidad de los servicios ofrecidos en el cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo haciendo relación a la satisfacción al usuario.

El diseño no experimental se retoma el criterio que aplica porque se define con las situaciones temporales ya que se espera una investigación del momento, algo que puede cambiar en un futuro y se recopilan datos interesantes desde el punto de vista crítico son estudios que recolectan datos en un solo momento y sus propósitos pueden variar de acuerdo a su situación, descriptivo porque se realiza la descripción de los datos de forma correlacional porque las variables están correlacionadas ya que la satisfacción depende de la calidad de servicio (Hernández et al, 2018).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

La variable independiente la calidad de servicio se compone por los factores de prestación de un servicio o un bien que mide la satisfacción del usuario, cuando existen necesidades momentáneas y cumplen con las expectativas de la persona que adquirió la aplicación de servicio, en la institución o empresa entre mejor sea el servicio y la calidad más satisfecho es el cliente (Morales y Hernández, 2004).

La variable dependiente satisfacción al usuario se define como la respuesta positiva o calidad a partir de la prestación de un servicio al usuario o consumidor, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo, causando complacencia (Giese y Cote, 2000).

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis.**

Se define como el conjunto de personas o componentes que intervienen en una investigación para realizar el proyecto y estudiar las variables, y se ejecutan por medio de una muestra, en este trabajo de investigación se realizó el estudio con la población del Cantón Puebloviejo donde todos los usuarios deben pagar una tasa para recibir los servicios del cuerpo de bomberos.

Según la información de la Senplades e INEC hasta el último censo e informe del 2010 el número de habitantes de Puebloviejo es de 36.500, constituyendo el valor de la población, se realizó un muestreo aleatorio probabilístico y se aplicó la fórmula de la muestra con un margen de error de un 5% y con un nivel de confianza del 95% donde se obtiene una muestra de 380.

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

La encuesta se define como un instrumento de recolección de datos descriptivos y constituye una forma válida para percibir las diferentes variables investigadas, esta se encargó de recopilar información a la población que va dirigida, en este sentido es fundamental para obtener información precisa y confiable, se realizará la encuesta a los usuarios del cantón Puebloviejo para identificar la calidad de sus servicios institucionales y la satisfacción de cada uno de los usuarios que brinda el cuerpo de bomberos.

El instrumento fue el cuestionario que permitió obtener información relevante, con el fin de conocer de manera real y directa las actividades que realizan y receptando información de los servicios que ofrece la institución.

### **3.5. Procedimientos**

Se aplicó el instrumento del cuestionario que es de carácter cualitativo y sirvió para la generación de datos e información primaria aplicadas a la muestra que arrojó la investigación de la población.

Se aplicó la encuesta a los 380 usuarios según la muestra del objeto de estudio, con el objetivo de estudiar las variables y de conocer la satisfacción de los mismos y la calidad de sus servicios institucionales del cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo, con preguntas estructuradas para el objetivo de la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

De acuerdo a la investigación la interpretación y análisis de los diferentes datos cuantitativos y obtenidos en la investigación se aplicó el análisis inferencial por medio de prueba de la hipótesis planteada, y análisis descriptivo por medio de tablas de frecuencias aplicadas en el programa Microsoft Excel 2019 y procesar la información de la encuesta en SPSS, que es un software estadístico para procesar encuestas de todo tipo esto permitió sacar los resultados y definir las diferentes conclusiones de los objetivos propuestos y recomendaciones del tema calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.

Se determinó el Alfa de Cronbach para los datos obtenidos en las encuestas aplicadas de las variables donde para el cuestionario de calidad de servicio se obtuvo un 0,975, mientras para el cuestionario de satisfacción del usuario fue de 0,915 considerándose índices buenos y excelentes.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación cuantitativa cumplió con los siguientes aspectos éticos aplicados en el desarrollo.

Se utilizó valores como el respeto y determinaciones como la equidad para cumplir con los parámetros de la investigación donde se utilizó un público objetivo

El presente trabajo de investigación asumió la ética profesional al momento de realizar y aplicar los procedimientos descritos con valores, educación al momento de encuestar y dirigirse a las diferentes personas de la sociedad, se obtuvieron datos con confiabilidad y anonimato para evitar algún tipo de inconveniente por las versiones o respuestas vertidas en la investigación, se procedió a realizar un trabajo auténtico, profesional y con un estudio subjetivo que permitirá valorar dos variables de una institución pública que presta servicios de primera línea a la sociedad en general ya que es un institución prestigiosa y de nivel comunitario, en todas las situaciones, los cuerpos de bomberos son los primeros en llegar al lugar de los hechos de diferentes tipos, su labor es ayudar de diferentes maneras a salvar vidas humanas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Tabla de frecuencias con datos agrupados*

	Malo		Regular		Bueno	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<b>Calidad de servicio</b>	98	25,80%	282	74,20%	0	0,00%
<b>Cumplimiento</b>	98	25,80%	282	74,20%	0	0,00%
<b>Prestación de servicios</b>	98	25,80%	282	74,20%	0	0,00%

**Interpretación:** Se puede observar que la calidad de servicio de los bomberos municipal del cantón Puebloviejo, en un 74,20% manifestó que es regular, mientras el 25,80 lo calificó como malo, en el cumplimiento y la prestación de los servicios se mantiene la tendencia con un 74,20% regular y el 25,80% malo.

Tabla 2

*Tabla de frecuencias con datos agrupados*

	Malo		Regular		Bueno	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<b>Satisfacción</b>	98	25,80%	87	22,90%	195	51,30%
<b>Respuesta</b>	98	25,80%	120	31,60%	162	42,60%
<b>Usuario</b>	98	25,80%	120	31,60%	162	42,60%
<b>Evaluación</b>	142	37,40%	140	36,80%	98	25,80%

**Interpretación:** Se puede observar que la satisfacción del servicio en los usuarios de los bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, en un 51,30% manifestó que es buena, mientras el 22,90% lo calificó como regular, y el 25,80% como malo, en la respuesta y la percepción de usuario sobre la satisfacción se obtuvo un nivel de satisfacción de 42,60%, el 31,60% manifestó regular y el 25,80% como malo, en la evaluación de la satisfacción se obtuvo que el 37,40% manifestó que es malo, mientras el 36,80% regular y el 25,80% afirma que es bueno.



## Tablas de contingencias-Tablas cruzadas

Tabla 3

Tabla de contingencia general

		Satisfacción (agrupado)			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Calidad de Servicio (agrupado)	Malo	Recuento	98	0	0	98
		Frecuencia esperada	25,3	22,4	50,3	98,0
		% dentro de Calidad de Servicio (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Satisfacción (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	25,8%
		% del total	25,8%	0,0%	0,0%	25,8%
	Regular	Recuento	0	87	195	282
		Frecuencia esperada	72,7	64,6	144,7	282,0
		% dentro de Calidad de Servicio (agrupado)	0,0%	30,9%	69,1%	100,0%
		% dentro de Satisfacción (agrupado)	0,0%	100,0%	100,0%	74,2%
		% del total	0,0%	22,9%	51,3%	74,2%
Total		Recuento	98	87	195	380
	Frecuencia esperada	98,0	87,0	195,0	380,0	
	% dentro de Calidad de Servicio (agrupado)	25,8%	22,9%	51,3%	100,0%	
	% dentro de Satisfacción (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	25,8%	22,9%	51,3%	100,0%	

**Interpretación:** Se puede observar la incidencia y relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, ya que en 98 casos respondieron que es malo y en 87 que es regular, de las 380 respuestas, 185 coinciden en sus opiniones.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis

Tabla 4

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimiento	,464	380	,000
Prestación de Servicios	,459	380	,000
Calidad de Servicio	,463	380	,000
Respuesta	,272	380	,000
Usuario	,274	380	,000
Evaluación	,256	380	,000
Satisfacción	,202	380	,000

**Interpretación:** En la muestra, al ser de 350 usuarios, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov; obteniendo el valor sig. de 0,000 significa que los datos no cuentan con normalidad, y se debe aplicar una prueba no paramétrica para descubrir las diferentes hipótesis.

**Tabla 5*****Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis general***

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson <sub>0<sup>a</sup></sub>	380,00	2	,000
Razón de verosimilitudes <sub>1</sub>	433,84	2	,000
Asociación lineal por lineal <sub>0</sub>	294,00	1	,000
N de casos válidos	380		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 22,44.

**Interpretación:**  $p_{\text{valor}}=0,000 < 0,05$ . Se concluye que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

**Tabla 6****Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis específica 1**

	Valor	gl	Sig.	asintótica
			(bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	380,000 <sup>a</sup>	2	,000	
Razón de verosimilitudes	433,841	2	,000	
Asociación lineal por lineal	294,000	1	,000	
N de casos válidos	380			

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 22,44.

**Interpretación:**  $p_{valor}=0,000 < 0,05$ . Se concluye que el cumplimiento de los servicios incide significativamente en la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

**Tabla 7****Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis específica 2**

	Valor	gl	Sig.	asintótica
			(bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	380,000 <sup>a</sup>	2	,000	
Razón de verosimilitudes	433,841	2	,000	
Asociación lineal por lineal	294,000	1	,000	
N de casos válidos	380			

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 22,44.

**Interpretación:**  $p_{valor}=0,000 < 0,05$ . Se concluye que la prestación de servicios incide significativamente en la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

## V. DISCUSIÓN

Se determina la incidencia y relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021., ya que 185 usuarios coinciden en sus opiniones.

En la investigación de (Zarela, 2019). desarrollada en un hospital público con el tema relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales en el año 2018, donde se quiere describir como es la atención hospitalaria de la sección de emergencia, se realizó una investigación no experimental haciendo una comparación y análisis del problema, donde la calidad de servicio depende de la atención que reciben los pacientes entre mejor y más detallada es la atención más satisfechos se sienten y recomiendan este establecimiento, en la presente investigación se determinó que la calidad de servicio de los bomberos municipal del cantón Puebloviejo, en un 74,20% manifestó que es regular, mientras el 25,80 lo califico como malo, en el cumplimiento y la prestación de los servicios se mantiene la tendencia con un 74,20% regular y el 25,80% malo, donde hay muchas cosas que mejorar en la calidad del servicio, en este caso hay diferencias ya que existe un nivel de satisfacción por parte de los usuarios, la satisfacción del servicio en los usuarios de los bomberos municipal del cantón Puebloviejo, en un 51,30% manifestó que es buena, mientras el 22,90% lo califico como regular, y el 25,80 como malo, existe ya calidad regular pero una satisfacción aceptable para el servicio que ofrecen como en la investigación de Morillo, (2016) en la aplicación del tema en Venezuela satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, se realizó la investigación y estudio de las variables con un diseño no experimental, investigación de campo con información analítica donde se identificó una respuesta positiva entre las variables, se concluyó que si existe satisfacción en el cliente ya que existe una buena calidad de atención del establecimiento en todas las épocas que han visitado los turistas, definiendo que si se aumenta la calidad de servicio aumenta la satisfacción al usuario y viceversa donde llegan a preferir un lugar siempre para visitar.

En la investigación desarrollada en Puerto Maldonado con el tema calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital, donde tuvo un enfoque cuantitativo con nivel correlacional, la muestra fue constituida por 152 usuarios, aplicando un banco de preguntas para medir las variables, se identificó que los pacientes una satisfacción y correlación moderada de los pacientes de esta área, utilizando un coeficiente rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ( $p=0,000$ ). (Montalvo et al., 2020), en la presente investigación  $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$ , se determinó que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021, donde se confirma la incidencia y relación que existe entre las dos variables, el cumplimiento y la prestación de los servicios incide significativamente en la satisfacción.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera. Se concluye que la calidad de servicio es regular, pero existe un nivel moderado de satisfacción del cliente en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021., ya que 185 usuarios coinciden en sus opiniones.

Segunda. En definitiva, que la prestación de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario que ofrece el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

Tercera. Por último, que el cumplimiento incide significativamente en la satisfacción del usuario que ofrece el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda mejorar la atención al usuario en todos los servicios prestados del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021, ya que esto aumenta el índice de satisfacción y mejora la percepción del usuario sobre lo ofrecido de la institución.

2. Se recomienda mejorar la prestación de servicios en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021, para mejorar la calidad de servicio institucional.

3. Se recomienda mejorar el cumplimiento de los servicios en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021, para que aumente la calidad en los servicios prestados.

## REFERENCIAS

- Abalos, E. (2005). Cumplimiento. *Rosarino de Estudios Perinatales Rosario - Argentina, Centro*.
- Abdul Kadir, M. R., Ab Ghani, R., Abu Bakar, A., Bunawan, A., & Ridwan Seman, M. (2016). User Satisfaction with Electronic Resources. *IBIMA Publishing*, 13, 14–18.
- Alves, C., María, P., Requena, V., Gabriela, P., & Serrano López, C. (2020). Calidad de Servicio desde la Perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de Talentos. *Universidad Catolica Andres Bello, Facultad*.
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (2015). Quality of service. *Journal Quality*, 1(5), 12.
- Castro H; Moros W. (2015). Calidad de Servicio. *España*, 2, 12–13.
- Centurión Espinoza, L. J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes a partir de la revisión sistemática de 15 artículos, dados en los años 2006 y 2017. *Universidad Privada Del Norte*.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22075>
- Duque, Oliva.; Edison, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Bogotá, Colombia*, 15, (núm. 25), 64–80.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Escudero, A. (2013). Atención al cliente en las empresas. *Bogota*, 3(Pearson), 15–18.
- Fariño et al, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Guayaquil.Ecuador*, 2(2).

- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente Service culture in customer service improvement. *Maracaibo, Venezuela*, 18(3), 381–398.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*, 1.
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación. *D.F, México.;* McGraw-Hil((Quinta Edición)). <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., & Szelag, K. (2020). Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry. *IBIMA Publishing*, 14–16.
- Kuta, T., Hachol, J., & Golab, I. (2020). Level of Life Quality in Two Selected. *IBIMA Publishing*, 36.
- Li, Y., & Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 13–15.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. In *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Repositorio Institucional UCSG:

- Maggi, W. (2018). *No Title Evaluation of the quality of care in relation to the satisfaction of users of pediatric emergency services Hospital.*
- Menendez, J.; Motto, A. (2014). El servicio de calidad como herramienta empresarial. *Mexico, 1, 12.*
- Miranda Velloso, C., Magueta, D., Barbosa Sousa, B., & Carvalho, J. L. (2020). (2020). Measuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail. *IBIMA Publishing.*
- Miriam, G., Fernández, Q., Dante, V., & Nina, A. (2021). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no lucrativas de Cooperación al Desarrollo (Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations). *Chimborazo.*
- Moliner, B. (2003). La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes. In *Universidad de Valencia. España.*
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Peru.*
- Mora, I. (2018). Satisfacción al Usuario perspectiva empresarial. *Lima, 3, 21.*
- Morales, S. V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización.* 10.
- Morillo Moreno, M. C. M. M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Maracaibo, Venezuela, XXI (núm. 2), 111–131.*

- Oblitas, V. A., Bayo, A. C., Valdez, C. W. F., & Bobarín, C. julio C. (2019). “Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre.” *Sucre-Bolivia*, 12(20).
- OECD. (2017). Citizen Satisfaction with public services and institutions. *Economy*, 1(2), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (2015). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 –50.
- Pazmiño Gaibor, J. F. (2021). *Universidad Tecnica de Ambato*. [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019\\_ADE.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019_ADE.pdf)
- Prieto, J. (2014). *Service management: key to win all*. (E. Edit, Ed.; 3a ed).
- Rocha, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018 [tesis de doctorado, (Repositori)*.
- Rodriguez M. (2016). *Calidad del servicio*.
- Rojas, M., Jaimes, & Valencia, (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. *Medellin Colombia*, 39, 6.
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.130](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130)
- San Martin, H.; Collado, J.; Rodríguez del Bosque, I. (2008). El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción cliente-servicio”. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, pág. 65-95.

Sanz Casado, Elías. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, vol.3 (1), p154-166.

Schiffman, L. y Wisenblit, J. (2015). *Consumer behavior*. (M. E. Is, Ed.; 11 ava, p. 20).

Simón, V. I. (2010). Servicio de Información Documental. *Universidad Nacional de Mar Del Plata*.

Zarela, C., Meneses, C., Julia, A. Velarde, T., & De, S. (2019). *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración*.

Zuleta, D., Clemenza, C., Araujo, R., Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Calidad de Servicio percibida por los usuarios de los Programas de Postgrado en Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Tendencias*, 15(1), 212–227. <https://doi.org/10.22267/RTEND.141501.57>

## ANEXOS

### 7.1. Anexo 1 Matriz de consistencia

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>			<b>TIPO DE ESTUDIO</b>
¿De qué manera la calidad de servicio incide en la satisfacción de los usuarios del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo de la Provincia de Los Ríos-Ecuador 2021?	Determinar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario que ofrece el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.	Existe calidad de servicio y satisfacción en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.	Calidad de servicios	Intervención Optimización Servicios a la comunidad	El tipo de estudio a realizar es descriptiva-analítica Investigación de campo
					<b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> El tipo de diseño es inductivo- deductivo.
					<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> Se utilizará muestreo aleatorio simple

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en los usuarios que brinda el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021?	Comprobar la calidad de servicio en los usuarios que brinda el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.	La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.	Satisfacción del usuario	Nivel de aceptación Grado de satisfacción Eficiencia	<p><b>TAMAÑO DE MUESTRA</b></p> <p>Muestra de la Población de Puebloviejo</p> $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$
	Identificar la satisfacción en los usuarios con las actividades que realiza el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021?	La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.			<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: los instrumentos serán el cuestionario y la observación</p>



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.		Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.			
¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios con el desempeño del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021?	Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios con el desempeño del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.	La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.			

### 7.3. Anexo 2 Matriz de Operacionalización de las variables

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador 2021.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Existe calidad de servicio y satisfacción en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-	Calidad de servicio	La calidad del servicio es la satisfacción de las necesidades del usuario a través del <b>cumplimiento</b> de las expectativas en relación a <b>prestación</b> de un bien o <b>servicio</b> que una organización entrega a sus clientes, esto permite que la institución este en	La calidad de servicio se medirá con la información obtenida de los usuarios de la institución, si cumplen con los parámetros descritos.	Cumplimiento	Tiempo	¿El cuerpo de bomberos llega a tiempo para brindar sus servicios?	Encuestas a usuarios
					Buen trato	¿El cuerpo de bomberos tiene un buen trato al momento de ejecutar sus servicios?	Encuestas a usuarios

Ecuador 2021.		constante mejora para entregar un servicio de calidad.(Morales & Hernández, 2004)		Prestación de Servicios.	Servicios ofrecidos	¿Cumplen con sus expectativas los servicios que ofrece el cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo?	Encuestas a usuarios
					Optimización de servicios	¿La prestación de servicios del cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo es óptima?	Encuestas a usuarios
	Satisfacción del usuario	La satisfacción se define como la <b>respuesta</b> positiva o calidad a partir de la prestación de un	La satisfacción será medida con información y análisis del nivel de aceptación y	Respuesta	Nivel de aceptación	¿El servicio que ofrece el cuerpo de bomberos del cantón	Encuestas a usuarios

		servicio al <b>usuario</b> o consumidor, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la <b>evaluación</b> del mismo, causando complacencia.(Giese & Cote, 2000)	calificación de los servicios ofrecidos.			Puebloviejo satisface sus necesidades?	
				Usuario	Grado de satisfacción	¿Cómo califica usted el servicio que brinda el cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo?	Encuestas a usuarios
				Evaluación	Eficiencia	¿Considera eficiente el servicio del cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo?	Encuestas a usuarios

#### 7.4. Anexo 3 Fórmula de la muestra

##### Fórmula

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Universo

$E$  = Error de muestreo (0,05 admisible)

##### Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{36.500}{(0,05)^2(36.500 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{36.500}{0,0025 (36.499) + 1}$$

$$n = \frac{36.500}{91,2475 + 1}$$

$$n = \frac{36.500}{92,2475}$$

$$n = 380$$

**7.5. Anexo 4 Encuesta a los usuarios del cuerpo de bomberos de  
Puebloviejo**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA**

**Tema:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.

**Autor:** Vera Icaza John Anthony

Encuesta dirigida a los usuarios del cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>			
<b>1</b>	¿El cuerpo de bomberos llega a tiempo para brindar sus servicios?	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	¿El cuerpo de bomberos tiene un buen trato al momento de ejecutar sus servicios?	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	¿Cumplen con sus expectativas los servicios que ofrece el cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo?	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>4</b>	¿La prestación de servicios del cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo es óptima?	<b>Si</b>	<b>No</b>	

<b>5</b>	¿El servicio que ofrece el cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo satisface sus necesidades?	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	¿Cómo califica usted el servicio que brinda el cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo?	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Pésimo</b>
<b>7</b>	¿Considera eficiente el servicio del cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo?	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>8</b>	¿Cómo evaluaría el desempeño del cuerpo de bomberos en el cantón Puebloviejo?	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Pésimo</b>
<b>9</b>	¿Cuál es su grado de satisfacción de los servicios que brinda el cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo?	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
<b>10</b>	¿Ud. cree que se debería tener el servicio de los bomberos gratis en la comunidad?	<b>Si</b>	<b>No</b>	

**7.6. Anexo 5. Validaciones de instrumentos**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Carlos Guevara Malpica

### Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recojo la información necesaria para poder desarrollar la presente investigación.

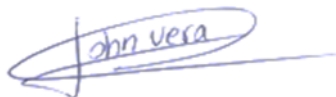
El título de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

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 de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Vera Icaza John Anthony

D.N.I: 1206644757

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable1:** Calidad de servicio

La calidad del servicio es la satisfacción de las necesidades del usuario a través del cumplimiento de las expectativas en relación a prestación de un bien o servicio que una organización entrega a sus clientes, esto permite que la institución este en constante mejora para entregar un servicio de calidad(Morales & Hernández, 2004).

#### **Dimensiones de la variable**

Dimensión 1: Cumplimiento

Dimensión 2: Prestación de servicios

---

### **Variable2:** Satisfacción al usuario

La satisfacción se define como la respuesta positiva o calidad a partir de la prestación de un servicio al usuario o consumidor, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo, causando complacencia.(Giese & Cote, 2000)

#### **Dimensiones de la variable**

Dimensión 1: Respuesta

Dimensión 2: Usuario

Dimensión 3: Evaluación

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Cumplimiento	Tiempo
		Buen trato
	Prestación de servicios	Servicios ofrecidos
		Optimización de servicios

Fuente: Elaboración propia.

### Variable: Satisfacción al usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción al usuario	Respuesta	Nivel de aceptación
	Usuario	Grado de satisfacción
	Evaluación	Eficiencia

Fuente: Elaboración propia.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Cumplimiento</b>							
1	Tiempo óptimo para cumplir los servicios	x		x		x		
2	Buen trato por parte de los bomberos	x		x		x		
	<b>Prestación de servicios</b>							
4	Expectativas sobre el servicio ofrecido	x		x		x		
5	Optimización de los servicios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Robert Chavez Mayta    DNI: 04068858

Especialidad del validador: MG. ADMINISTRACIÓN MARKETING - GESTIÓN EMPRESARIAL

13 de octubre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante. 44

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Respuesta</b>							
1	Nivel de aceptación y satisfacción de los servicios							
	<b>Usuario</b>							
2	Calificación y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la institución							
	<b>Evaluación</b>							
3	Eficiencia en el cuerpo de bomberos							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

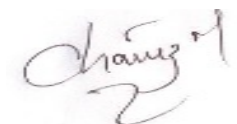
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]        Aplicable después de corregir [  ]        No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Robert Chavez Mayta**

DNI: 04068858

Especialidad del validador: **MG. ADMINISTRACIÓN MARKETING - GESTIÓN EMPRESARIAL**

13 de octubre del 2021



<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

-----  
Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Dorothy Luisa Meléndez Morote

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recojo la información necesaria para poder desarrollar la presente investigación.

El título de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

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 de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Vera Icaza John Anthony  
D.N.I: 1206644757

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable1:** Calidad de servicio

La calidad del servicio es la satisfacción de las necesidades del usuario a través del cumplimiento de las expectativas en relación a prestación de un bien o servicio que una organización entrega a sus clientes, esto permite que la institución este en constante mejora para entregar un servicio de calidad(Morales & Hernández, 2004).

#### **Dimensiones de la variable**

Dimensión 1: Cumplimiento

Dimensión 2: Prestación de servicios

---

### **Variable2:** Satisfacción al usuario

La satisfacción se define como la respuesta positiva o calidad a partir de la prestación de un servicio al usuario o consumidor, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo, causando complacencia.(Giese & Cote, 2000)

#### **Dimensiones de la variable**

Dimensión 1: Respuesta

Dimensión 2: Usuario

Dimensión 3: Evaluación

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Cumplimiento	Tiempo
		Buen trato
	Prestación de servicios	Servicios ofrecidos
		Optimización de servicios

Fuente: Elaboración propia.

### Variable: Satisfacción al usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción al usuario	Respuesta	Nivel de aceptación
	Usuario	Grado de satisfacción
	Evaluación	Eficiencia

Fuente: Elaboración propia.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Cumplimiento</b>							
1	Tiempo óptimo para cumplir los servicios	x		x		x		
2	Buen trato por parte de los bomberos	x		x		x		
	<b>Prestación de servicios</b>							
4	Expectativas sobre el servicio ofrecido	x		x				
5	Optimización de los servicios	x		x		x		

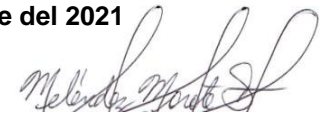
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Dorothy Luisa Meléndez Morote    DNI: 40177027

Especialidad del validador: **MG. ADMINISTRACIÓN MARKETING - GESTIÓN EMPRESARIAL**

25 de octubre del 2021



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Respuesta</b>							
1	Nivel de aceptación y satisfacción de los servicios	x		x		x		
	<b>Usuario</b>							
2	Calificación y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la institución	x		x		x		
	<b>Evaluación</b>							
3	Eficiencia en el cuerpo de bomberos	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Mg. Dorothy Luisa Meléndez Morote**    **DNI: 40177027**

**Especialidad del validador:** **MG. ADMISTRACIÓN MARKETING - GESTIÓN EMPRESARIAL**

25 de octubre del 202



-----  
**Firma del Experto Informante.**

<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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Carlos Guevara Malpica

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recojo la información necesaria para poder desarrollar la presente investigación.

El título de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

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 de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Vera Icaza John Anthony

D.N.I: 1206644757

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable1:** Calidad de servicio

La calidad del servicio es la satisfacción de las necesidades del usuario a través del cumplimiento de las expectativas en relación a prestación de un bien o servicio que una organización entrega a sus clientes, esto permite que la institución este en constante mejora para entregar un servicio de calidad(Morales & Hernández, 2004).

### **Dimensiones de la variable**

Dimensión 1: Cumplimiento

Dimensión 2: Prestación de servicios

---

### **Variable2:** Satisfacción al usuario

La satisfacción se define como la respuesta positiva o calidad a partir de la prestación de un servicio al usuario o consumidor, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo, causando complacencia.(Giese & Cote, 2000)

### **Dimensiones de la variable**

Dimensión 1: Respuesta

Dimensión 2: Usuario

Dimensión 3: Evaluación

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Cumplimiento	Tiempo
		Buen trato
	Prestación de servicios	Servicios ofrecidos
		Optimización de servicios

Fuente: Elaboración propia.

### Variable: Satisfacción al usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción al usuario	Respuesta	Nivel de aceptación
	Usuario	Grado de satisfacción
	Evaluación	Eficiencia

Fuente: Elaboración propia.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Cumplimiento</b>							
1	Tiempo óptimo para cumplir los servicios	x		x		x		
2	Buen trato por parte de los bomberos	x		x		x		
	<b>Prestación de servicios</b>							
4	Expectativas sobre el servicio ofrecido	x		x				
5	Optimización de los servicios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Carlos Guevara Malpica**    DNI: 43663219

Especialidad del validador: **Cadena de suministros**

14 de octubre del 2021



-----  
 Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Respuesta</b>							
1	Nivel de aceptación y satisfacción de los servicios	x		x		x		
	<b>Usuario</b>							
2	Calificación y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la institución	x		x		x		
	<b>Evaluación</b>							
3	Eficiencia en el cuerpo de bomberos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Carlos Guevara Malpica**

DNI:43663219

Especialidad del validador: **Cadena de suministros**

<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

14 de octubre del 2021

  
 -----

**Firma del Experto Informante.**



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 1260014280001
Cuerpo de Bomberos Municipal de Pueblo Viejo	
Nombre del Titular o Representante legal: Mayor. (B). CPA. Rubén Garcés Vera	
Nombres y Apellidos Rubén Darío Garcés Vera	DNI: 1201146808

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal " f " del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ], publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos - Ecuador 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocio (MBA)	
Autor: Nombres y Apellidos John Anthony Vera Icaza	DNI: 1206644757

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Pueblo Viejo, 21 de septiembre 2021

\_\_\_\_\_  
Mayor. (B). CPA Rubén Garcés Vera  
**Jefe del Cuerpo de Bomberos Municipal de Pueblo Viejo y sus compañías**



(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 20 de octubre de 2021

Carta P. 597-2021-UCV-EPG-SP

CPA  
RUBEN GARCES VERA  
JEFE  
CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTON PUEBLOVIEJO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VERA ICAZA, JOHN ANTHONY**; identificado(a) con DNI/CE N° 1206644757 y código de matrícula N° 7002542130; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

*Handwritten signature and date: 16/11/21, OS. SB.*



Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## 7.7. Anexo 6. Prueba de confiabilidad

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimiento	,464	380	,000
Prestación de Servicios	,459	380	,000
Calidad de Servicio	,463	380	,000
Respuesta	,272	380	,000
Usuario	,274	380	,000
Evaluación	,256	380	,000
Satisfacción	,202	380	,000

### *Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis general*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	380,000 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitudes	433,841	2	,000
Asociación lineal por lineal	294,000	1	,000
N de casos válidos	380		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 22,44.

### *Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis específica 1*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	380,000 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitudes	433,841	2	,000
Asociación lineal por lineal	294,000	1	,000
N de casos válidos	380		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 22,44.

### *Pruebas de chi-cuadrado de hipótesis específica 2*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	380,000 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitudes	433,841	2	,000
Asociación lineal por lineal	294,000	1	,000
N de casos válidos	380		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 22,44.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO, PROVINCIA DE LOS RÍOS-ECUADOR, 2021.", cuyo autor es VERA ICAZA JOHN ANTHONY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME <b>DNI:</b> 09225053 <b>ORCID</b> 0000000312412785	Firmado digitalmente por: AJZUNIGAC el 01-01- 2022 20:25:58

Código documento Trilce: TRI - 0249600