

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Vocación de servicio y calidad de servicio en el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque” N° 88 en el año 2022

Tesis que presentan los bachilleres:

Sánchez Quiroz Airam Yennifer

Tinoco Perez Wilder

Para obtener el título profesional de

Licenciado (a) en Administración

Asesor

M. SC. Zapata Sandoval Juan

Lambayeque – Perú

2023

**VOCACIÓN DE SERVICIO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL
DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS “SALVADORA
LAMBAYEQUE” N° 88 EN EL AÑO 2022**

Decreto de sustentación N° 1870-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACAC-D/JGN

N° De fecha, 22 de diciembre del 2023



Airam Yennifer Sánchez Quiroz
Bachiller



Wilder Tinoco Pérez
Bachiller



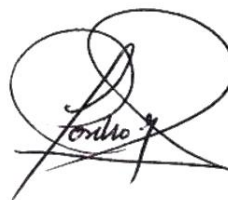
Zapata Sandoval Juan
Asesor especialista

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Aprobado por el jurado:



DR. Juan Francisco Zentner Alva
Presidente



M. Sc. Noe Alberto Rosillo Alberca
Secretario



Lic. Adm. Marco Antonio Capristan Campos
Vocal

VOCACIÓN DE SERVICIO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS "SALVADORA LAMBAYEQUE N° 88" EN EL AÑO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

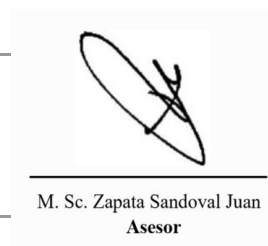
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet



3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.unasam.edu.pe



<1 %

9

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

10

www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.unprg.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

13

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

<1 %

15

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

17

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

<1 %

18

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

sites.google.com

Fuente de Internet

<1 %



M. Sc. Zapata Sandoval Juan
Asesor

20	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	1library.co Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
29	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



M. Sc. Zapata Sandoval Juan
Asesor

32

Submitted to Pontificia Universidad
del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

<1 %

33

Submitted to Universidad Peruana de Las
Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

34

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

35

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

36

urb.im

Fuente de Internet

<1 %

37

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.umb.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

39

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

40

Submitted to Universidad Tecnologica del
Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

41

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %




Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Airam Yennifer SÁNCHEZ QUIROZ
 Título del ejercicio: REVISIÓN INFORME DE TESIS 5
 Título de la entrega: VOCACIÓN DE SERVICIO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERS...
 Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_AIRAM_Y_WILDER.docx
 Tamaño del archivo: 690.26K
 Total páginas: 68
 Total de palabras: 14,924
 Total de caracteres: 81,774
 Fecha de entrega: 20-oct.-2023 10:44p. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 2202461576

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
 CONTABLES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VOCACIÓN DE SERVICIO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL
 DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS "SALVADORA
 LAMBAYEQUE N° 88" EN EL AÑO 2022

Tesis que presentan los bachilleres:
 SÁNCHEZ QUIROZ AIRAM YENNIFER
 TINOCO PEREZ WILDER

Para obtener el título profesional de
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor
 ZAPATA SANDOVAL JUAN

Lambayeque – Perú
 2023

M. Sc. Zapata Sandoval Juan
Asesor

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO

LAMBAYEQUE

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ZAPATA ZANDOVAL JUAN, Asesor del trabajo de investigación titulado:

“Vocación de servicio y calidad de servicio en el personal de la compañía de bomberos voluntarios salvadora Lambayeque N° 88 en el año 2022”

Presentado por los bachilleres en la escuela profesional de administración:

Sánchez Quiroz Airam Yennifer

Tinoco Perez Wilder

Confirma que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN, que convierte el trabajo aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 23 de octubre del 2023

Zapata Sandoval Juan
Asesor especialista

Sánchez Quiroz Airam Yennifer
Bachiller

Tinoco Perez Wilder
Bachiller



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:20 am. del día 27 de DIC. del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 1870-2023 de fecha 22 de DIC. del 2023 conformado por:

<u>Mag. Marco Capristan Campos</u>	Presidente
<u>Dr. Francisco Zentner Alva</u>	Secretario
<u>Mag. Alberto Rosillo Alberca</u>	Vocal
<u>Dr. Juan Zapata Sandoval</u>	Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisas: Sanchez Quiroz Airam

Yennifer Y Tinoco Perez Wilder, quién o quienes desean obtener su título

profesional de: Licenciados en Administración con la tesis titulada:

“Evaluación de Servicio y Calidad de Servicio en el Personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios Salvadorea LAMBOYQUE Nº 88 en el año 2022”

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1870 de fecha 22 de DIC. del 2023, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesisas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisas:

Sanchez Quiroz Airam Yennifer Tinoco Perez Wilder, han obtenido 18

puntos equivalentes a MUY BUENO, quedando expedito para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Si uno o los dos tesisas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes _____

_____, por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 10:20 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.


 PRESIDENTE


 SECRETARIO


 VOCAL


 ASESOR

AGRADECIMIENTO

En esta vida siempre debemos estar agradecidos con nuestro creador porque él es quien nos guía y protege. En esta travesía profesional nos ha dado la fortaleza y la perseverancia para lograr nuestros objetivos que un día nos trazamos sin dejarnos caer en la desesperación de los malos momentos.

El cariño, ánimo, comprensión y la seguridad necesaria es lo que nuestra familia nos brindó día a día para alcanzar esta meta universitaria y para ellos nuestro más profundo agradecimiento.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, nuestra alma mater, profesores, compañeros y amigos por ser parte del esfuerzo para alcanzar uno de nuestros anhelados objetivos.

Nuestro asesor M. Sc. Juan Zapata Sandoval quien formó parte importante de nuestra historia por sus aportes profesionales y su tiempo. Muchas gracias por sus múltiples consejos.

A los hermanos de fuego por su apoyo, ayuda y confianza.

Y también a la comunidad lambayecana que nos apoyó siendo parte de este proyecto de investigación.

Los tesistas.

DEDICATORIA

Queridos papá Adán y mamá Marilú,
por haberme brindado la motivación de
superación, por los esfuerzos y sacrificios
que tuvieron que hacer para proporcionarme
la oportunidad y poder tener una carrera
profesional. Gracias a su valiosa
enseñanza, he aprendido el valor del
conocimiento y cómo puede transformar vidas.
Con todo mi cariño y gratitud.

Airam Yennifer Sánchez Quiroz

Dedico esta tesis a todos mis seres queridos
quienes me inspiraron y motivaron cada día,

En especial a mis progenitores quienes me
dieron la vida, educación y estuvieron pendientes
de mi desarrollo profesional. Mis compañeros
de aula, docentes y familiares, que fueron sin
lugar a duda un estímulo en mi crecimiento,
asimismo, sin ellos no se me ocurriría ejecutar
esta tesis. Es por ello que a cada uno de ellos
siempre les estaré agradecido desde lo más
recóndito de mi corazón.

Wilder Tinoco Pérez

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
RESUMEN.....	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN.....	19
CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO	20
1.1. Contextualización del objeto de estudio	20
1.1.1. Realidad Problemática.....	20
1.1.2. Formulación del problema de investigación	23
1.1.3. Objetivos de investigación	23
1.1.4. Justificación de la investigación	24
1.1.5. Viabilidad del estudio.....	24
1.2.1. A nivel internacional	25
1.2.2. A nivel nacionales	26
1.2.3. A nivel locales	27
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1. Bases Teórica	28
2.1.1. Vocación de servicio.....	28
2.1.1.1. Vocación de servicio, motivación y voluntariado	29
2.1.1.2. Dimensiones de vocación de servicio	30
2.1.1.3. Calidad de servicio	30
2.2. Hipótesis	35
2.2.1. Hipótesis general	35
2.2.2. Hipótesis específicas	35
CAPITULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA	36
3.1. Diseño Metodológico	36
3.2. Población y muestra	36
3.2.1. Población	36
3.2.2. Muestra	36
3.3. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos	36
3.3.1. Fuentes	36
3.3.2. Técnicas de recolección:.....	37
3.3.3. Procesamiento de datos.....	37

3.3.4. Validez de los instrumentos	37
3.3.5. Confiabilidad	37
3.3.6. Método de análisis de datos	38
3.3.7. Operacionalización de variables.....	40
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES	41
4.1. Resultados	41
4.1.1. Resultados descriptivos del cuestionario Vocación de servicio	41
4.1.2. Resultados descriptivos del cuestionario Calidad de servicio	51
4.1.5. Comprobación de la hipótesis	63
4.2. Discusión	68
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Alfa de Cronbach: Resultados obtenidos por cada variable de estudio.....	38
Tabla N° 2 Operacionalización de variables	40
Tabla N° 3 En la atención de las emergencias se consideran los procedimientos establecidos por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.	41
Tabla N° 4 Se respeta el orden jerárquico al asumir el mando de una emergencia.....	42
Tabla N° 5 Se realiza un plan operativo para asumir la atención de las emergencias.....	42
Tabla N° 6 Cada qué tiempo la compañía de bomberos actualiza el plan de riesgo de su jurisdicción.....	43
Tabla N° 7 Cada qué periodo se realiza la auditoría interna.	43
Tabla N° 8 La compañía de bomberos cuenta con la disponibilidad permanente para atender cualquier emergencia.....	44
Tabla N° 9 Con qué frecuencia la compañía de bomberos proporciona material informativo a la ciudadanía.	44
Tabla N° 10 Con qué frecuencia se evalúa los perfiles de competencias genéricas como: orientación al servicio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, iniciativa y comportamiento ético.....	45
Tabla N° 11 Con qué frecuencia se evalúa los perfiles de competencias específicas como: disposición para aprender, relaciones interpersonales, manejo de conflictos, adaptación al cambio y organización.	45
Tabla N° 12 A la compañía de bomberos concurren personas con vocación de servicio.	46
Tabla N° 13 Los que requieren de la atención de una emergencia son atendidos adecuadamente.	46
Tabla N° 14 Los efectivos de la compañía de bomberos asumen el compromiso, motivación e interés para el desempeño de su trabajo, independientemente de cualquier beneficio que pueda percibir a cambio de su labor.	47
Tabla N° 15 La integridad de un bombero determina su posición a situaciones que atentan contra su ética al realizar su trabajo, independientemente de las sanciones que les impongan. .	47
Tabla N° 16 Se incentiva y se reconoce los logros del equipo bomberil como política institucional.....	48
Tabla N° 17 Existen prácticas de reconocimiento del mejor desempeño y compromiso dentro de la compañía de bomberos voluntarios.	48
Tabla N° 18 El servicio que brinda la compañía de bomberos voluntarios es motivo de orgullo del personal.	49
Tabla N° 19 Ante la presencia de las emergencias, participan todos los integrantes de la compañía para encararlo acertadamente.....	49
Tabla N° 20 Cumplir con las tareas diarias en la compañía de bomberos le permite el desarrollo personal.	50
Tabla N° 21 La compañía de bomberos es una buena opción para alcanzar el éxito personal.	50
Tabla N° 22 Considera que los equipos con que cuentan la compañía de bomberos se encuentran en óptimas condiciones para atender las emergencias.	51
Tabla N° 23 Tiene conocimiento de las instalaciones de la compañía de bomberos.	51
Tabla N° 24 Los efectivos de la compañía de bomberos cuentan con vestimenta adecuada para la atención de emergias.	52
Tabla N° 25 La compañía de bomberos brinda material informativo de prevención, capacitaciones y educación ante desastres.	53
Tabla N° 26 La compañía de bomberos brinda capacitación a la ciudadanía y utiliza medios informativos audiovisuales para la orientación y prevención de emergencias.....	53

Tabla N° 27 La atención de la compañía de bomberos resuelve situaciones de emergencia de manera oportuna.	54
Tabla N° 28 Considera que los efectivos de la compañía de bomberos comenten errores al atender una emergencia.	54
Tabla N° 29 Las acciones y comunicaciones que brinda la compañía de bomberos a las personas afectadas son claras y precisas.	55
Tabla N° 30 El tiempo de respuesta para atender las emergencias por parte de la compañía de bomberos es oportuno.	56
Tabla N° 31 Los efectivos de la compañía de bomberos están siempre disponibles para la atención de una emergencia.	56
Tabla N° 32 Los efectivos de la compañía de bomberos actúa de manera eficiente en la atención de las emergencias.	57
Tabla N° 33 El personal de la compañía de bomberos están disponibles para atender dudas o consulta referentes al tema de prevención.	58
Tabla N° 34 El personal de la compañía de bomberos transmite confianza en la atención de emergencias.	58
Tabla N° 35 El servicio que brindan los efectivos de la compañía de bomberos le garantiza seguridad.	59
Tabla N° 36 Los efectivos de la compañía de bomberos tienen un trato cortés y amable con la población.	59
Tabla N° 37 Los miembros de la compañía de bomberos están capacitados y desempeñan adecuadamente su trabajo.	60
Tabla N° 38 El personal de la compañía de bomberos ofrece una atención personalizada de las emergencias.	61
Tabla N° 39 El personal de la compañía de bomberos se preocupa por los intereses de sus usuarios.	61
Tabla N° 40 El personal de la compañía de bomberos está atento a las necesidades de la población.	62
Tabla N° 41 Prueba de Shapiro Wilk.	63
Tabla N° 42 Relación de vocación de servicio y Calidad de servicio.	64
Tabla N° 43 Correlación entre la normativa y la calidad de servicio.	65
Tabla N° 44 Correlación entre la ontología y la calidad de servicio.	66
Tabla N° 45 Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio.	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Criterios de confidencialidad.	38
Figura N° 2 Grado de Correlación.	39

RESUMEN

El informe de tesis, cuyo objetivo es determinar la relación entre la vocación de servicio y la calidad de servicio en la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” año 2022. El estudio tiene por tipo aplicado, enfoque cuantitativo correlacional, con diseño no experimental transversal. Para la muestra se fue conformada por un total de 30 personas, de los cuales 15 son efectivos activos de la Compañía de Bomberos Voluntarios Salvadora Lambayeque N° 88 y 15 personas que han recibido apoyo de este personal. Se utilizó como técnica de investigación la encuesta y se aplicó dos cuestionarios diferentes, cada uno con 19 preguntas tipo Likert con 5 valoraciones.

Se realizó el procesamiento de los datos por medio del programa estadístico Spss versión 26. Con referencia a los resultados sig. es 0,912 demostrando que sí existe una relación significativa entre la vocación de servicio y la calidad de servicio.

Palabras claves: Vocación de servicio y la calidad de servicio

ABSTRACT

The thesis report, whose objective is to determine the relationship between the vocation of service and the quality of service in the “Salvadora Lambayeque No. 88” Volunteer Fire Company in 2022. The study has an applied type, correlational quantitative approach, with a design non-experimental cross-sectional. The sample was made up of a total of 30 people, of which 15 are active members of the Salvadora Lambayeque Volunteer Fire Company N° 88 and 15 people who have received support from these personnel. The survey was used as a research technique and two different questionnaires were applied, each with 19 Likert-type questions with 5 ratings.

Data processing was carried out using the Spss statistical program version 26. With reference to the results, sig. is 0.912 demonstrating that there is a significant relationship between service vocation and service quality.

Keywords: Service Vocation and Service Quality

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, hemos visto que los valores son vulnerables por una serie de acciones, entre ellos el valor de hacer mejor las cosas y de encontrar nuestra vocación en la vida, dejando de lado la indiferencia por el prójimo y el conformismo por como obtenemos las cosas. Es por eso que en esta investigación nos ayudará a encontrar la relación entre vocación de servicio y la calidad de servicio del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” brinda a la comunidad lambayecana. El objetivo de esta investigación es encontrar la relación que existe entre ambas variables, descartando las hipótesis, aplicando el programa estadístico Spss versión 26 para la validación y veracidad de los datos.

En este informe podemos encontrar 4 capítulos:

Capítulo I: El objetivo del estudio, contiene la contextualización del objetivo, la realidad problemática, formulación del problema, justificaciones y viabilidad del estudio. Las características y manifestaciones del problema, veremos los antecedentes para el apoyo de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico y el desarrollo de hipótesis.

Capítulo III: La metodología desarrollada, los puntos a tratar están distribuidos de la siguiente manera: el diseño, la población, la muestra, las fuentes, las técnicas de investigación y los procesamiento de datos.

Capítulo IV: Los resultados de la investigación y sus discusiones son el ítem evidentes para ayudar a la formulación de las conclusiones y a partir de esto dirigir y recomendar.

CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1.Contextualización del objeto de estudio

1.1.1. Realidad Problemática

La vocación de servicio es un valor esencial para cualquier colaborador, ya que permite actuar con sensibilidad, comprensión, respeto, solidaridad y apoyo hacia los demás. Contar con personal que posea esta virtud es fundamental para lograr un alto nivel de compromiso y rentabilidad en una organización. La vocación de servicio debe surgir desde el interior de cada individuo y engloba el deber, la vehemencia y el espíritu de entrega hacia el trabajo. Este compromiso e involucramiento permiten obtener resultados de calidad en el desempeño laboral (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, 2014).

La vocación de servicio puede verse influenciada por diversos factores, como el entorno familiar, sociocultural, educativo y económico. Es importante destacar que el aspecto económico puede ser especialmente determinante, incluso más que la genuina predisposición y honesta disposición hacia una actividad o profesión. Estas circunstancias pueden dar lugar a situaciones de frustración, bajo rendimiento, falta de satisfacción y eventual abandono en el ámbito laboral (González et al., 2021).

El Observatorio de Recursos Humanos (ORH, 2019) realizó un estudio en España sobre la vocación de servicio donde indica que carecen de una verdadera pasión por su labor. Este problema también se presenta en los bomberos de diferentes países. La falta de vocación puede afectar el rendimiento y el bienestar emocional. Es importante implementar medidas para promover la vocación de servicio, como programas de apoyo emocional, formación y reconocimiento. Este tema es relevante a nivel global para garantizar un servicio de calidad y el bienestar de los bomberos.

Desde su fundación hasta la actualidad, el “Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” se ha destacado por su entrega en busca del parabién de la sociedad en estados de emergencia. Sin embargo, desde su fundación, el tema de la capacidad y/o preparación de sus miembros ha sido una preocupación persistente para los responsables de la institución debido a la baja o ausencia de la vocación de servicio entre sus miembros voluntarios (Cepero, 2018).

Los bomberos voluntarios del Perú que conforman estas compañías se dedican a diversas tareas como controlar incendios, atender emergencias médicas, rescatar personas en peligro, ayudar en accidentes de tránsito y a controlar la manipulación de materiales peligrosos. Estos bomberos voluntarios brindan sus servicios sin remuneración, mostrando dedicación, disciplina, compromiso y un fuerte sentido de responsabilidad social. Sin embargo, no todas las compañías ni todos los miembros tienen las mismas cualidades de alta vocación de servicio. (Rodríguez 2018).

La realidad problemática mencionada en los párrafos anteriores, evidencia la vocación de servicio en las compañías de bomberos de diferentes partes del Perú. Por ejemplo, en Trujillo, a través de una investigación realizada por Rodríguez (2018), se comprobó que el personal voluntario de una compañía de bomberos desarrollaba su desempeño y vocación de servicio de una manera regular.

Las personas que deciden formar parte de esta institución en mayoría son estudiantes universitarios con proyecciones a futuro, como conseguir un trabajo en grandes empresas mineras, comerciales e industriales donde pueden desenvolverse profesionalmente en el área de seguridad.

El conseguir un carnet que identifique tu pertenencia al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene beneficios para la sociedad como becas en algunas instituciones educativas, pasaje gratuito en el metropolitano, atención médica gratuita, ingreso gratuito o de costo mínimo a centros turísticos, entre otros

La calidad del servicio es esencial si se habla de competencia entre empresas públicas y privadas. Su impacto afecta los resultados a corto y largo plazo, siendo fundamental para el crecimiento y la supervivencia de las entidades (Arellano-Díaz, 2017).

La calidad del servicio es crucial para la reputación de cualquier organización o institución, incluyendo las compañías de bomberos. Como prestadores de servicios esenciales para la comunidad en situaciones de emergencia, la satisfacción de los usuarios juega un papel fundamental. (Vera, 2022).

El problema de la calidad del servicio a nivel nacional es evidente y se ha visto en las opiniones de la población, entre ellos la calidad de maquinarias que tienen, el personal poco capacitado que existe. Mientras que en algunas de las grandes ciudades hay cuerpos de bomberos con infraestructura moderna y bien equipada, existiendo un gran porcentaje de países subdesarrollados con carencias. Dichas condiciones crean desafíos en la

atención y respuesta a las necesidades de los ciudadanos en situaciones de crisis. (Zela, 2020).

Además, varias investigaciones han constatado la mala calidad del servicio prestado por las compañías de bomberos en distintos países del mundo. Por ejemplo, en Ecuador, Vera (2022), en su investigación realizada en una compañía de bomberos, encontró que las personas sentían que la calidad del servicio no era tan satisfactoria, sino regular. En España, la calidad del servicio que los efectivos bomberiles brindan en materia de prevención, extinción, contra incendios y rescate fueron evaluados por la DGAP, y como resultado, el cuerpo de bomberos ha sido muy valorado, aunque con cierta carencia de capacidad para atención de emergencia (Gutarra, 2018).

A nivel nacional, los problemas en la calidad del servicio por las Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, pueden atribuirse a diversos factores, como la logística, la gestión administrativa deficiente, la falta de capacitación, infraestructuras inadecuadas, uniformes en mal estado y la falta de motivación del personal, entre otros aspectos. Como consecuencia, las diferentes Compañías Bomberos cuentan con diversos inconvenientes para brindar servicios de emergencia de alta calidad, por lo tanto, resulta frustrante para los bomberos como en la población. (Castillo, 2021).

En el Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios enfrenta dificultades por incumplimientos de promesas, que el estado peruano hace para proveer la infraestructura y apoyo logístico necesario. Esta situación afecta su capacidad para ofrecer un servicio de calidad con la eficacia y eficiencia requerida durante incendios o emergencias en diversas zonas pobladas del país. (Gutarra, 2018).

Existen varios estudios que muestran datos o evidencias del problema “calidad del servicio” en las compañías de bomberos de diferentes zonas del Perú. Por ejemplo, en Lima, Gutarra (2018) evidenció que el 17,50% de bomberos encuestados calificó la calidad del servicio como muy insatisfecho y el 33% como poco satisfecho.

Así mismo en el marco de calidad de servicio los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N° 88" en el año 2022; se muestra indicios problemáticos en la calidad del servicio, por ejemplo: se percibe la carencia de aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Además, algunos bomberos no está capacitado para brindar un buen servicio; la gran parte no se preocupan por la actualización de conocimientos, solo se conforman con las

enseñanzas de la escuela básica; algunos efectivos no cuentan con técnicas de manejo de incidentes o emergencias, omiten procedimientos o no tienen la experiencia necesaria para brindar la atención a una víctima, en el caso de control de incendios algunos no muestran la destreza de manejo de recursos para evitar pérdidas totales ocasionadas por el fuego.

En este contexto, a la fecha no existe un estudio acerca de la vocación de servicio y la calidad de servicio en el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88”, por lo tanto, es de nuestro interés desarrollar la presente investigación.

1.1.2. Formulación del problema de investigación

¿Qué relación existe entre la vocación de servicio y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022?

1.1.3. Objetivos de investigación

Objetivo general

- Determinar la relación entre la vocación de servicio y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022

Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la normativa que regula a la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” y la calidad de servicio que brinda el personal en el año 2022
- Determinar la relación que existe entre ontología y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022
- Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

1.1.4. Justificación de la investigación

En la siguiente investigación encontramos 4 aspectos que son los siguientes:

- **Justificación social:** En esta investigación se dará a conocer la importancia que representa la vocación de servicio y la calidad de servicio; así como implementar medidas orientadas a fortalecer la vocación de servicio y sus estándares de calidad asociados como pilares fundamentales de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.
- **Justificación práctica:** Se basó en encontrar una solución a un problema específico que se ha observado e identificado y que está relacionado con la vocación de servicio y la calidad del mismo. Como resultado, los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque” N° 88, recibirá capacitaciones e instrucciones para así brindar un mejor servicio a la comunidad lambayecana.
- **Justificación teórica:** Brindar conocimientos que contribuyan a potenciar la vocación de servicio y la calidad del servicio al personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N° 88" en el año 2022. En base a los hallazgos se fortalece las teorías sobre la relación existentes entre la vocación de servicio y la calidad del servicio en este tipo de instituciones cívicas al servicio de la comunidad.
- **Justificación metodológica:** Contribuye al reconocimiento de instrumentos válidos y fiables para estudiar y/o medir la vocación de servicio y la calidad de servicio que proporciona los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022. También sirve de apoyo para el uso del enfoque cuantitativo y el uso de instrumentos para medir cada variable de estudio.

Además, este estudio se justifica porque es una investigación correlacional, no experimental y bajo un enfoque cuantitativo. Por ello, ofrecerá una herramienta fiable para futuras investigaciones que se realicen.

1.1.5. Viabilidad del estudio

El presente informe se considera viable, porque existe acceso a recolectar datos por variable obteniendo una población accesible para percibir el problema. Todo esto será factible realizar cumpliendo los criterios éticos. En materia de recursos humanos, tiempo

y dinero, es viable aplicar instrumentos de estudio para recoger los datos necesarios y responder a la pregunta de investigación y/o lograr los resultados deseados.

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

1.2.1. A nivel internacional

Vera (2022) en su investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021*” obtuvo por objetivo relacionar la incidencia de calidad de servicio en la satisfacción del usuario que da el Cuerpo de Bomberos en mención. El estudio se realizó con la metodología del diseño no experimental de corte transversal. En consecuencia, los resultados fueron, el 74.20% de los bomberos municipales del Cantón Pueblo viejo afirma que su servicio es regular y el 25.80% es pésimo. Concluye que se encontró una significativa y alta incidencia; donde el servicio es regular; sin embargo, existen áreas que deben ser mejoradas para elevar la calidad del servicio.

Piedimonte y Depaula (2018) en su artículo titulado “*Motivación y valores relativos al trabajo en bomberos voluntarios y remunerados argentinos*” tuvo como objetivo investigar la relación entre la motivación, definida como variable rectora del comportamiento y los valores laborales, considerado como “guías en la vida laboral” de los bomberos voluntarios de Buenos Aires - Argentina. El estudio se realizó bajo la metodología de una investigación descriptiva correlacional. Se dedujo que los bomberos motivados reflejan un significado positivo a sus acciones siendo productivo y creando un buen clima laboral. Las conclusiones fueron que mediante el análisis de la correlación entre las variables de motivación y valores laborales reveló asociaciones significativas entre sus dimensiones.

Fuertes et al. (2022) en su libro “*Capítulo 1: Influencia del clima laboral en el desempeño productivo del personal del cuerpo de bomberos Ibarra-Ecuador*” tuvo como objetivo determinar el efecto del clima laboral en el desempeño productivo del cuerpo de bomberos de la ciudad de Ibarra. La investigación se realizó bajo la metodología de una investigación descriptiva de corte cualitativa etnográfica, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Los resultados que se recopilieron son el 72,2% expresó su insatisfacción por no ser escuchados, un porcentaje menor indicó que sus sugerencias son tomadas en cuenta ocasionalmente. Se deduce que cuando más sólida sea la gestión de talento humano, más eficaz será el clima laboral.

1.2.2. A nivel nacionales

Gutarra (2018) en su investigación titulada *“Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho – 2016”* su objetivo fue establecer la relación entre el describir la autopercepción sobre la calidad de los servicios de emergencia brindados por la Compañía de Bomberos del Distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016. El estudio llevado a cabo bajo el enfoque cuantitativo, tipo básica, método descriptivo no experimental transversal. Los datos muestran que el 17,50% de los encuestados están extremadamente insatisfechos con la calidad del servicio, mientras que el 33% están poco satisfechos. Se evidencia que existe un nivel de insatisfacción con el servicio que brinda el Cuerpo de Bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho, por ser un porcentaje mayor.

Castillo (2021) en su investigación titulada *“Gestión de los recursos logísticos y la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú”* su objetivo es conocer la relación entre la gestión de los recursos logísticos y la calidad de los servicios de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Se realizó bajo la metodología del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transaccional, tipo aplicada. Los resultados fueron que la significación o valor de $p < 0,05$ por lo que se rechaza la H_0 . La conclusión fue que si existe una correlación positiva y significativa entre la gestión de los recursos logísticos y la calidad en el servicio ante la respuesta a emergencias por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Maribey et al. (2019). En su artículo *“Mejora del proceso de atención de incendios para incrementar la calidad del servicio brindado por la Compañía de Bomberos Voluntarios del Perú B 107 – Chimbote 2017”* cuyo objetivo es implementar un mejoramiento en la atención de incendios para aumentar la calidad del servicio prestado por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Perú B 107 en el año 2017. El estudio se ejecutó bajo la metodología de un diseño pre experimental con pre y post test. Los resultados fueron que ocho operaciones, una inspección, una demora y un traslado; se llegó a la conclusión de calculó tiempo teniendo como datos los siguientes: extinción de incendios 54.62 minutos, un tiempo normal 64.99 minutos y un tiempo estándar 106.59 minutos. Además, la aplicación Servqual mostro un servicio de nivel medio.

Díaz (2017) en su investigación titulada “*Factores de desempeño en la calidad del servicio del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, Lima y Callao, 2015*” cuyo objetivo fue “la relación entre los factores de desempeño y la calidad de servicio (medido por rapidez de respuesta a las emergencias) de una Compañía de Bomberos en la región Lima y Callao en el año 2015”. Dicho estudio se ejecutó bajo la metodología de una investigación prospectiva transversal, nivel analítico y bivariado, diseño relacional transversal y enfoque cuantitativo, los resultados obtenidos fueron que los 23 jefes de las 32 Compañías de Bomberos encuestadas, es decir, el 72%, toman en consideración que los componentes de desempeño garantizan el éxito de sus actividades. Su conclusión fue la existencia de una correlación moderadamente inversa con respecto a los factores relacionados al desempeño y cuanto son los periodos de tiempo que demora atender un caso de emergencia.

1.2.3. A nivel locales

Dávila y Urcia (2022) en su investigación “*Clima Laboral y Comportamiento Organizacional en una Compañía de Bomberos del Departamento de Lambayeque, 2020*” su objetivo es la relación entre el clima laboral y el comportamiento organizacional en una compañía de bomberos del departamento de Lambayeque en el año 2020. La investigación se enfocó bajo la metodología del enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Los resultados fueron un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 456^*$ y $p = .041$. Donde se concluyó que si existe una relación significativa y directa entre el clima laboral y el comportamiento organizacional.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teórica

2.1.1. Vocación de servicio

El término “vocación” se refiere a la preferencia por una determinada profesión o línea de trabajo. Es, por tanto, la acción y el resultado de servir. En consecuencia, la vocación de servicio es la tendencia a facilitar las cosas a otras personas, incluyendo la propensión permanente a prestar ayuda en las solicitudes y tareas asignadas (Real Academia de la Lengua Española, citado en Núñez, 2019).

La palabra “vocación” deriva etimológicamente de la palabra latina “vocare”, que denota la acción de llamar o un llamado. Es una llamada a la acción para satisfacer una necesidad con el fin de lograr el bienestar personal. (Arévalo, 2018).

La vocación de servicio son conductas y cualidades de los trabajadores que han demostrado eficiencia y efectividad. La capacidad de servir a los demás; el servicio se conoce como un elemento fundamental de atención al cliente siendo una cualidad distintiva de todo trabajador. (López, 2019).

También se dice que es un componente del “espíritu de servicio” que ha de orientar a la persona. El colaborador con vocación de servicio es una persona que tiene ganas y voluntad de realizar las cosas y asistir a los necesitados. Toda empresa necesita personas con vocación de servicio para avanzar o progresar. El hábito de servicio y el elemento cultural del servicio deben promoverse en las organizaciones. El reconocimiento más significativo que una organización debe dar a un empleado con vocación de servicio es su propia satisfacción de saber que ha ayudado a otros con sus acciones (López, 2019).

La vocación de servicio es el don que brota del interior de la persona y le otorga responsabilidad, entrega, amor y dedicación incondicional a la labor que realiza. Este ejercicio continuo permite realizar múltiples tareas mientras se trabaja, creando más actividades y de mejor manera. Por lo tanto, es absolutamente necesario en toda función pública y/o privada porque marca la pauta de comportamiento al dar ejemplo de una actitud cooperativa, respetuosa y considerada con la persona con la que se interactúa (Núñez, 2019).

2.1.1.1. Vocación de servicio, motivación y voluntariado

Existen diversas teorías al respecto. A continuación, detallamos los más importantes para el presente estudio:

Según Navarro-Santamaría (2014) sostiene una negativa de razones específicos, lo cual cada persona actúa por razones personales. Es decir, cuando hablamos de motivos o razones son hechos, experiencias personales, creencias, y/o ímpetus que hacen que una persona quiera ayudar a la comunidad y esté motivada por un comportamiento pro social y altruista.

Para Arévalo (2018), desde una óptica sociológica, las motivaciones son las fuerzas motrices, las compulsiones y los deseos que abordan la interacción social, es decir, el significado, consciente o inconsciente, que dan forma a los procesos proyectivos. Se entiende, como las fuerzas psicológicas internas que influyen en la decisión de las personas (volverse voluntarias) para permanecer así a lo largo del tiempo a trabajo voluntario.

Asimismo, Chacón et al. (2011), citado en Arévalo (2018), los voluntarios jóvenes se sienten menos motivados, a diferencia que los adultos, su motivación es ligada al altruismo.

Según la jerarquía de necesidades humanas de Maslow (Arévalo, 2018), el ser humano se mueve por necesidades fisiológicas, seguridad, afiliación y pertenencia, autoestima y la autorrealización.

En opinión de Mounter (1985), la creencia de que se va a recibir una determinada recompensa o un objetivo motiva el comportamiento voluntario. Por tanto, se menciona a tres factores que impulsan el sentimiento voluntario: la necesidad de pertenencia, de mejora y la de poder (Citado en Arévalo, 2018).

Por lo tanto, un voluntario es alguien que trabaja de forma continua, imperturbable y responsable en beneficio de la comunidad sin recibir compensación económica de ningún tipo. Es más, la principal razón de ser de los voluntarios es ayudarnos a crecer como personas y a encontrar una comunidad formada por gente que es como nosotros (Arévalo, 2018).

El trabajo que realizan los bomberos voluntarios en la sociedad es bien reconocido por la población. Por la exigencia social de que los bomberos reciban una compensación

por sus servicios. No obstante, debido a la carrera que han elegido, muchos miembros del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios son reacios a aceptar una compensación por su labor, porque ya no sería voluntaria y con espíritu de servicio o de entrega (Cepero, 2018).

2.1.1.2. Dimensiones de vocación de servicio

Autores como Núñez (2019) toma a la normativa, la calidad de la atención de usuarios y el clima laboral como dimensiones de la variable vocación de servicio (según estudios de la OCDE, 2017).

Por su parte, González et al. (2021) mencionan como dimensiones de la vocación de servicio: al cuidado de la salud, la autoeficacia en el servicio y el componente axiológico, donde: (1) “*la inclinación hacia el cuidado de la salud*”, ambiente donde las personas demuestran su adaptación, su crecimiento personal y laboral, su éxito profesional, dando lo mejor de sí y demostrando las cualidades necesarias para la atención a la comunidad; (2) “*autoeficacia en el servicio*”, es la confianza de una persona en su capacidad para atender tanto a personas sanas como enfermas, es decir es la capacidad para planificar y realizar tareas específicas y está relacionado con el compromiso y la motivación en el trabajo; y (3) “*componente axiológico*”, es el conjunto de principios éticos y morales que una persona defiende en su vida personal, profesional y social, es decir es el conjunto de valores que tiene una persona.

2.1.1.3. Calidad de servicio

Según Ishikawa (1988), citado en Castillo (2021), la calidad consiste en proporcionar a los clientes, a los empleadores, bienes y servicios libres de fallas y a tiempo. Es decir, la calidad implica el desarrollo, el diseño, la fabricación y el mantenimiento de un bien o servicio que sea económico, útil y satisfactorio.

Por tanto, la calidad del servicio de una empresa es el nivel de respaldo que ofrece al producto principal. El servicio de atención al cliente suele consistir en responder a consultas, tomar pedidos, gestionar reclamaciones y, posiblemente, programar citas de reparación y mantenimiento (Arellano-Díaz, 2017).

Pero también, la calidad en el servicio es la satisfacción del cliente y la percepción del servicio. En relación con estos dos aspectos, se observa que los clientes tienen en cuenta las siguientes cinco dimensiones a la hora de evaluar la calidad de un servicio: fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad (Arellano-Díaz, 2017).

Es decir, la satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio. Un cliente estará satisfecho si recibe lo que esperaba encontrar y más. Pero, la calidad no siempre es cuantificable o medible en términos de objetivos porque está determinada por factores subjetivos como las expectativas y las percepciones, por lo que es necesario que las organizaciones se retroalimenten continuamente de cómo perciben sus clientes sus servicios (Arellano-Díaz, 2017).

Las sensaciones de necesidades y la idealización de bienes o servicios que satisfagan estas carencias son expectativas que el cliente percibe. La calidad del servicio sugiere que para mejorarla hay que gestionar adecuadamente las expectativas del cliente. Un servicio se considerará excelente cuando supere los estándares que tienen los cliente, logrando así su satisfacción adecuada (Díaz, 2017).

En ese sentido, todas las personas que prestan servicios públicos deben tener una visión, un ideal y trabajar continuamente para mejorar la calidad del servicio. De manera que todos los beneficiarios queden satisfechos, tanto los colaboradores como los beneficiarios y los usuarios que sientan que sus necesidades están cubiertas. Por lo tanto, los pequeños pero significativos cambios que se pueden realizar es trazándose grandes retos, que marcando la diferencia entre atención y satisfacción de los clientes (Sánchez, 2020).

a) Tipos y factores de calidad de servicio

Según Díaz (2017) mencionan que en función de la percepción sobre la satisfacción de necesidades, existen tres tipos diferentes de calidad:

- Calidad requerida. Es la especificación indispensable que el cliente expresa para satisfacer su necesidad.
- Calidad esperada. Es el proceso de aspectos implícitos que cumple para la satisfacción.
- Calidad subyacente. Implica la preocupación por la satisfacción de las expectativas implícitas o tácitas.

Además, Díaz (2017) sostiene los siguientes factores de la calidad de servicio:

- 1) El tiempo de respuesta como la flexibilidad y la adaptabilidad.
- 2) La información del servicio prestado.
- 3) La presencia del personal, sus cualificaciones individuales, las técnicas.
- 4) La accesibilidad, la asistencia telefónica y la comunicación.

En cambio, Arellano-Díaz (2017) señala que, para servir al cliente, es imprescindible realizar los siguientes tipos de acciones de servicio:

- Reconocer las necesidades del cliente.
- Atenderlo lo mejor posible.
- La visita de un cliente es importante.
- Facilitar su visita.
- Brindar la mejor atención de calidad al gusto del cliente.

b) Principios de la calidad de servicio

De acuerdo con Montaña et al. (2002), citados en Castillo (2021), las organizaciones que aspiran a proporcionar calidad deben apegarse a una línea de principios de calidad tales como:

- Fortalecimiento de los sistemas, procesos y/o procedimientos. Significa que una organización con sistemas y procesos de trabajo o procedimientos interdependientes puede responder a las demandas de los clientes con mayor rapidez y eficacia. Para conseguirlo, las entidades deben optimizar sus procesos, empleando avances tecnológicos y personal cualificado para responder mejor a las demandas de los clientes.
- *Motivación y/o fomento del trabajo en equipo y participación del personal.* Significa que cada uno de los trabajadores debe garantizar la alta calidad a la hora de brindar el servicio. Los empleados que trabajan directamente con los clientes son conscientes de sus necesidades. Por lo que es necesario crear estrategias para recabar la opinión de los clientes, de modo que puedan hacer sugerencias para mejorar los servicios que prestan. A su vez, si una organización opera bajo una cultura orientada al servicio, el apoyo y trabajo en equipo es esencial para garantizar que aparezcan nuevas ideas de trabajo o innovaciones sobre los servicios que la compañía presta a sus clientes.
- *Mejoramiento en la comunicación y/o coordinación.* Significa que, si los empleados de los distintos niveles administrativos, unidades e instalaciones coordinan sus actividades y comparten información con

libertad, la calidad de su trabajo puede mejorar. La clave para lograr este objetivo es mantener una comunicación asertiva y vertical existiendo la oportunidad de compartir experiencias, habilidades y destrezas entre cada miembro de la organización.

- *Demostración del compromiso por parte del cuerpo directivo.* Significa que los trabajadores lo adoptan como principio básico para su propia labor cuando los líderes de una organización se muestran comprometidos con la prestación de servicios de alta calidad. Los dueños (directivos), líderes de la organización (gerentes) y/o encargados, se vuelven modelos a seguir, ya que son los primeros en demostrar un trabajo de calidad a través de su actuación y animan a los demás a hacer lo mismo con la compañía.

c) Teorías de la calidad

Díaz (2017) mencionan las siguientes teorías:

- *Teoría de la calidad por Kaoru Ishikawa o El gurú de la calidad Kaoru Ishikawa.* Esta teoría consistía en producir bienes a bajo costo. Según su filosofía, la calidad debe ser una revolución en la gestión. Una valiosa aportación fue el diagrama de causa y efecto.
- *Círculos de calidad.* La esencia de círculos de calidad puede variar, de acuerdo a la empresa que se plantee. Los objetivos se plasman en el crecimiento y mejora; utilizando los talleres para que los trabajadores cuenten con un buen clima laboral; desarrollando las capacidades de cada personal para alcanzar su máximo potencial. Existen siete herramientas que se enseñan en los círculos de calidad: diagrama de causa y efecto; diagrama de Pareto, clasificación; registro histograma; de verificación; diagrama de dispersión; y gráfico de control de Shewhart.

d) Dimensiones de la calidad de servicio

Para medir y/o analizar la variable calidad del servicio, se ha tomado en cuenta el modelo SERVQUAL bajo las dimensiones construidas por Parasuraman et al. (1993), considerando las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En este sentido, son varios los autores que han tenido en cuentas estas cinco dimensiones para analizar la calidad de servicio. Por ejemplo, Arellano-Díaz (2017); Vargas (2017); Gutarra (2018); Mariby et al. (2019); Bustamante et al. (2019), Sánchez (2020); estos autores consideran las cinco dimensiones mencionadas.

Por otro lado, hay autores que han considerado otras dimensiones de la calidad de servicio. En este sentido, Guzman y Ramos (2018) menciona las siguientes dimensiones:

- *La capacidad de respuesta*, enlaza a la consistencia del servicio y la seguridad, es decir es dar una respuesta satisfactoria a una demanda en un plazo y con un coste razonables.
- *La cortesía*, se refiere al trato personal y la amabilidad, es decir tener relaciones positivas y satisfactorias con los demás.
- *Las competencias personales*, se refiere a la personalidad y la experiencia laboral, es decir es la tenencia y puesta a punto de habilidades, comportamientos adecuados, conocimientos y experiencia suficientes para llevar a cabo las funciones asignadas.

Abad y Pincay (2014) consideran las siguientes dimensiones: (1) *Disponibilidad*, se refiere al grado en que se ofrece un servicio, o a la capacidad del directivo para responder a la solicitud de un cliente; (2) *Tiempo de respuesta*, se refiere a la cantidad de tiempo que los clientes deben esperar para recibir un servicio, una respuesta a sus consultas o una respuesta a sus peticiones, o sea, es la disponibilidad o capacidad del proveedor para responder a las solicitudes de servicio, la agilidad en la prestación de esos servicios y la accesibilidad del cliente dentro de un marco de tiempo determinado; (3) *Cultura organizacional*, se refiere a los requisitos de atención y conocimiento de la organización, así como a las políticas y normas de la misma, es decir es la cantidad de conocimientos que tiene cada empleado sobre la compañía donde colabora, su nivel de compromiso y cómo se implementan las políticas de la organización; (4) *Claridad*, se refiere a la comunicación que debe ser efectiva, clara, concisa, precisa y con el nivel de exactitud con el que el directivo transmite la información.

Vera (2022) en su investigación mencionan dos dimensiones de la calidad de servicio:

- 1) *Cumplimiento*, es la correlación de una tarea o actividad que se ha destinado a ser completada en un plazo determinado, en el lugar de trabajo, esto significa la realización de acciones y tareas destinadas a satisfacer la carga de trabajo actual, también se refiere al tiempo óptimo para cumplir con los servicios y el buen trato que los clientes pueden recibir.
- 2) *Prestación de servicio*, son los servicios actuales, clases y tipos de servicios que se ofrecen a fin de que el beneficiario pueda elegir y decidir. Es decir, son las expectativas sobre los servicios ofrecidos y la optimización de los mismos.

2.2. Hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

Sí existe una relación directa y significativa entre la vocación de servicio y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

2.2.2. Hipótesis específicas

- Si existe una relación entre la normativa que regula a la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” y la calidad de servicio que brinda el personal en el año 2022.
- Si existe una relación entre ontología y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.
- Si existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA

3.1.Diseño Metodológico

La presente investigación contó con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Es no experimental porque posibilita recolectar datos sobre las dimensiones de vocación de servicio y calidad de servicio en el entorno natural que constituyen la muestra, es decir, sin manipulación intencionada de las variables de estudio; es transversal porque los datos de las variables se recogerán en un determinado momento; es decir, los datos serán recolectados una sola vez de forma independiente.

El diseño es no experimental de corte transversal y nivel correlacional, porque determinará la relación, la vocación de servicio y la calidad del servicio, del mismo modo la relación de dimensiones de la primera y segunda variable. Es de tipo aplicada porque se basa en la solución de un problema concreto utilizando un estándar teórico de conocimiento preestablecido. (Hernández et al., 2014).

3.2.Población y muestra

3.2.1. Población

Es un grupo de personas con características comunes, que brinda la facilidad y da lugar a un estudio para evaluar y recolectar datos. (Hernández et al., 2014).

La población que brindara la información para el apoyo a esta investigación es de una total de 30 personas (15 bomberos y 15 usuarios). Es decir, la población finita.

3.2.2. Muestra

Dado que la población es accesible para la recolección de datos, no será necesario definir una muestra para este estudio, por lo tanto, la población es equitativa a la muestra.

3.3.Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos

3.3.1. Fuentes

Datos primarios, es decir las respuestas de los instrumentos que permiten decidir la relación entre las dimensiones y variables.

Las fuentes de información secundarias en el desarrollo de este proyecto de tesis para sustentar la situación problemática, el marco teórico y los puntos metodológicos. Fue la utilización de libros, artículos, sitios web de calidad científica, tesis y otras informaciones divulgadas por autores.

3.3.2. Técnicas de recolección:

Para la ejecución de la encuesta, se realizaron dos cuestionarios con 19 preguntas por cada uno, tipo Likert. El cuestionario vocación de servicio presenta 5 valoraciones: “Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)” y el cuestionario calidad de servicio tiene 5 valoraciones: “Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)”, lo que conlleva a recolectar datos importantes de dos poblaciones diferentes (los efectivos activos de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque” N° 88 y los civiles o usuarios que fueron auxiliados por esta unidad).

3.3.3. Procesamiento de datos

El procesador de datos estadísticos utilizados fue el programa *Spss versión 26*, que nos permitió elaborar la tabulación, facilitándonos con la interpretación de los resultados.

Asimismo, se utilizó la escala de Likert, mecanismo de cálculo de los cuestionarios, la intención de este método es obtener respuestas graduales de los participantes.

3.3.4. Validez de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados por tres especialistas de investigación, que ayudó a recolectar las opiniones, críticas y posturas. Los especialistas dieron la conformidad y la buena pro de los cuestionarios aptos para su aplicación.

Especialista 01: M.Sc. Héctor Segundo Ramírez Namuche

Especialista 02: M.Sc. Lic. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez

Especialista 03: Dr. José Foción Echeverría Jara

3.3.5. Confiabilidad

El grado de consistencia y coherencia que produce los resultados de los instrumentos (Hernández et al., 2014). También se puede decir que es el nivel de aplicación repetido varias veces que brinda respuestas semejantes.

La técnica del alfa de Cronbach, permitió conocer la fiabilidad de los cuestionarios, donde se precisa numéricamente los coeficientes obtenidos dando como detalle los criterios de medición. (Betancourt Velásquez & Caviedes Niño, 2018).

Figura N° 1*Criterios de confiabilidad*

Rangos del Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Obtenido de (Betancourt Velásquez & Caviedes Niño, 2018)

Los resultados referentes son:

Tabla N° 1

Alfa de Cronbach: Resultados obtenidos por cada variable de estudio.

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de premisas
Vocación de servicio	0.962	19
Calidad de servicio	0.912	19

Nota: Obtenido del Spss versión 26

De acuerdo con los resultados obtenidos del alfa de Cronbach se evidencio que los cuestionarios tienen un grado de confiabilidad de excelente.

3.3.6. Método de análisis de datos

Para obtener información cuantitativa se utilizó Spss versión 26, con apoyo del Microsoft Excel se realizó el llenado de las respuestas, en cuanto al Spss, es un programa de desarrollo de análisis estadístico muy avanzado, permitiendo recaudar información sobre el alfa de Cronbach y la prueba de normalidad.

Figura N° 2*Grado de Correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Obtenido de Hernández Sampieri, (2014)

3.3.7. Operacionalización de variables

Tabla N° 2

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	
1.Vocación de servicio	Normativa	Gestión sustentada en normas.	1,2,3,4,5	Nunca (1)	Malo (1,2)	
		Aplicación del Código de Ética.	6,7,8	Casi nunca (2)	Regular (3)	
	Ontológica	Gestión justificada en valores.	9, 10	A veces (3)	Bueno (4,5)	
		Desempeño ético de los roles.	11,12,13	Casi siempre (4)		
	Clima laboral	Instrumento de motivación.	14,15,16	Siempre (5)		
		Actividades de integración.	17			
		Autorrealización.	18, 19			
2.Calidad de servicio	Aspectos tangibles	Modernidad de equipos.	1	Totalmente en desacuerdo (1)	Negativo (1,2) Positivo (3,4,5)	
		Apariencia atractiva de las instalaciones.	2			
		Buena apariencia del personal.	3,4			
	Fiabilidad	Cumple las promesas.	5	En desacuerdo (2)		
		Interés por resolver los problemas.	6			
		No comete errores.	7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)		
	Capacidad de respuesta	Hay comunicación por el personal.	8			
		Rapidez y eficiencia del personal bomberil.	9			
		Hay disposición por ayudar.	10	De acuerdo (4)		
		Hay una respuesta del personal bomberil.	11,12			
	Seguridad	El personal bomberil transmite confianza.	13	Totalmente de acuerdo (5)		
		Los usuarios se sienten seguros con el personal bomberil.	14			
		Amabilidad del personal bomberil.	15			
		Formación del personal bomberil.	16			
	Empatía	Brindar una atención personalizada.	17			
		Existe interés por los usuarios.	18			
		Existe comprensión por las necesidades de los usuarios.	19			

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

Los cuestionarios consisten en 19 preguntas detalladas, cada una relacionada con los indicadores específicos de las diferentes variables. Estos cuestionarios han demostrado tener una alta confiabilidad, ya que su coeficiente alfa de Cronbach es clasificado como "Excelente".

Se afirma que los resultados obtenidos de los cuestionarios están en línea con la realidad de la institución y la sociedad. Estos resultados fueron analizados utilizando el programa Spss versión 26, que permitió llevar a cabo pruebas de normalidad, como el test de Shapiro-Wilk. Además, la hipótesis fue evaluada por el Rho Spearman. De modo que se utilizó un enfoque riguroso para garantizar la validez de los resultados presentados de esta investigación.

4.1.1. Resultados descriptivos del cuestionario Vocación de servicio

Pregunta 1.

Tabla N° 3

En la atención de las emergencias se consideran los procedimientos establecidos por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	5	33,3	33,3
	Casi Siempre	3	20,0	53,3
	Siempre	7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: En el cuadro de resultados obtenidos el 46.7% siempre considera los procedimientos dados por la compañía de bomberos, el 33.3% a veces y el 20% casi siempre.

Pregunta 02.

Tabla N° 4

Se respeta el orden jerárquico al asumir el mando de una emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	13,3	13,3
	Casi Siempre	4	26,7	40,0
	Siempre	9	60,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 60% expresan que siempre respeta la jerarquía de mando, el 26.7% casi siempre y el 13.3% a veces.

Pregunta 03.

Tabla N° 5

Se realiza un plan operativo para asumir la atención de las emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	20,0	20,0
	A Veces	5	33,3	53,3
	Casi Siempre	1	6,7	60,0
	Siempre	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40 % de los efectivos encuestados mencionan que siempre, el 33.3% a veces, el 20% casi nunca y el 6.7% casi siempre.

Pregunta 04.

Tabla N° 6

Cada qué tiempo la compañía de bomberos actualiza el plan de riesgo de su jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	26,7	26,7
	Casi Nunca	6	40,0	66,7
	A Veces	2	13,3	80,0
	Casi Siempre	1	6,7	86,7
	Siempre	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40% afirma que casi nunca se actualiza el plan de riesgo de la jurisdicción, el 26,7% nunca, el 13.3% a veces y siempre, el 6.7% casi siempre

Pregunta 05.

Tabla N° 7

Cada qué periodo se realiza la auditoría interna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0
	Casi Nunca	4	26,7	66,7
	A Veces	1	6,7	73,3
	Casi Siempre	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40% afirma que nunca se hace una auditoría interna, el 26.7% casi nunca y casi siempre, el 6.7% a veces.

Pregunta 06.

Tabla N° 8

La compañía de bomberos cuenta con la disponibilidad permanente para atender cualquier emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	40,0	40,0
	Casi Siempre	7	46,7	86,7
	Siempre	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% afirma que casi siempre tienen disponibilidad para las atenciones de las emergencias el 40% a veces y el 13.3% asegura que es siempre.

Pregunta 07.

Tabla N° 9

Con qué frecuencia la compañía de bomberos proporciona material informativo a la ciudadanía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	20,0	20,0
	A Veces	8	53,3	73,3
	Casi Siempre	3	20,0	93,3
	Siempre	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 53.3% alude que a veces se proporcionan materiales informativos a la ciudadanía, el 20% casi nunca y casi siempre, el 6.7% siempre.

Pregunta 08.

Tabla N° 10

Con qué frecuencia se evalúa los perfiles de competencias genéricas como: orientación al servicio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, iniciativa y comportamiento ético.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	20,0	20,0
	Casi Nunca	3	20,0	40,0
	A Veces	4	26,7	66,7
	Siempre	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: De acuerdo a las competencias genéricas el 33.3% mencionan que siempre son evaluados, el 20% alude que casi nunca y nunca, el 26.7% a veces.

Pregunta 09.

Tabla N° 11

Con qué frecuencia se evalúa los perfiles de competencias específicas como: disposición para aprender, relaciones interpersonales, manejo de conflictos, adaptación al cambio y organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	26,7	26,7
	Casi Nunca	4	26,7	53,3
	A Veces	2	13,3	66,7
	Casi Siempre	3	20,0	86,7
	Siempre	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: En las evaluaciones de competencias genéricas el 26.7% asegura que casi nunca y nunca, el 20% casi siempre y el 13.3% a veces y siempre.

Pregunta 10.

Tabla N° 12

A la compañía de bomberos concurren personas con vocación de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	20,0	20,0
	A Veces	2	13,3	33,3
	Casi Siempre	6	40,0	73,3
	Siempre	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40% menciona casi siempre concurren ciudadanos con vocación y el 26.7% siempre, el 20% casi nunca y el 13.3% a veces.

Pregunta 11.

Tabla N° 13

Los que requieren de la atención de una emergencia son atendidos adecuadamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Casi Nunca	1	6,7	6,7
	A Veces	4	26,7	33,3
	Casi Siempre	5	33,3	66,7
	Siempre	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: La atención de emergencias el 33.3% aluden que siempre y casi siempre son atienden adecuadamente las emergencias, el 26.7% a vece y el 6.7% casi nunca.

Pregunta 12.

Tabla N° 14

Los efectivos de la compañía de bomberos asumen el compromiso, motivación e interés para el desempeño de su trabajo, independientemente de cualquier beneficio que pueda percibir a cambio de su labor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7
	Casi Nunca	1	6,7	13,3
	A Veces	2	13,3	26,7
	Casi Siempre	3	20,0	46,7
	Siempre	8	53,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 53% del personal menciona que siempre se encuentra comprometido, motivado y con interés para desempeñar sus labores voluntarias, el 20% casi siempre y el 13,3% a veces.

Pregunta 13.

Tabla N° 15

La integridad de un bombero determina su posición a situaciones que atentan contra su ética al realizar su trabajo, independientemente de las sanciones que les impongan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	A Veces	5	33,3	33,3
	Casi Siempre	6	40,0	73,3
	Siempre	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40% de los efectivos encuestados nos alude que casi siempre la integridad determina su posición, el 33.3% a veces y el 26.7% siempre.

Pregunta 14.

Tabla N° 16

Se incentiva y se reconoce los logros del equipo bomberil como política institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	20,0	20,0
	Casi Nunca	3	20,0	40,0
	A Veces	4	26,7	66,7
	Casi Siempre	1	6,7	73,3
	Siempre	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 26,7% afirman que siempre y a veces se incentiva y se reconoce los logros, el 20% casi nunca y nunca, el 6.7% casi siempre.

Pregunta 15.

Tabla N° 17

Existen prácticas de reconocimiento del mejor desempeño y compromiso dentro de la compañía de bomberos voluntarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3
	Casi Nunca	5	33,3	46,7
	A Veces	3	20,0	66,7
	Casi Siempre	2	13,3	80,0
	Siempre	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022.

Interpretación: el 33.3% sostiene que casi nunca hay una práctica de reconocimiento de desempeño, el 20% a veces y siempre, el 13.3% casi siempre y nunca.

Pregunta 16.

Tabla N° 18

El servicio que brinda la compañía de bomberos voluntarios es motivo de orgullo del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Casi Nunca	1	6,7	6,7
	A Veces	1	6,7	13,3
	Casi Siempre	3	20,0	33,3
	Siempre	10	66,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 66.7% siempre siente el orgullo de pertenecer al cuerpo de bomberos, el 20% casi siempre y el 6.7% a veces y casi nunca.

Pregunta 17.

Tabla N° 19

Ante la presencia de las emergencias, participan todos los integrantes de la compañía para encararlo acertadamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	6,7	6,7
	A Veces	2	13,3	20,0
	Casi Siempre	6	40,0	60,0
	Siempre	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: En la participación en las emergencias el 40% alude que siempre y casi siempre participan es en su totalidad, el 13.3% a veces y el 6.7% casi nunca.

Pregunta 18.

Tabla N° 20

Cumplir con las tareas diarias en la compañía de bomberos le permite el desarrollo personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	13,3	13,3
	A Veces	2	13,3	26,7
	Casi Siempre	3	20,0	46,7
	Siempre	8	53,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 53.3% afirmar que hacer las tareas diarias en la compañía permite el desarrollo personal, el 20% casi siempre y el 13.3% a veces y casi nunca.

Pregunta 19.

Tabla N° 21

La compañía de bomberos es una buena opción para alcanzar el éxito personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Nunca	1	6,7	6,7
	Casi Nunca	1	6,7	13,3
	A Veces	5	33,3	46,7
	Casi Siempre	2	13,3	60,0
	Siempre	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40% de los efectivos encuestados mencionan que siempre ha sido un motivo de alcanzar el éxito personal, el 33.3% a veces, el 13.3% casi siempre y el 6.7% casi nunca y nunca.

4.1.2. Resultados descriptivos del cuestionario Calidad de servicio

Pregunta 01.

Tabla N° 22

Considera que los equipos con que cuentan la compañía de bomberos se encuentran en óptimas condiciones para atender las emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3
	En desacuerdo	4	26,7	40,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	46,7	86,7
	De acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% manifiesta que es indiferente al estado en que se encuentra los equipos para la atención de las emergencias, el 26.7% en desacuerdo, el 13.3% totalmente en desacuerdo y el 13.3% de acuerdo.

Pregunta 02.

Tabla N° 23

Tiene conocimiento de las instalaciones de la compañía de bomberos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	33,3	46,7
	De acuerdo	7	46,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: La ciudadanía lambayecana afirma que el 46.7% está de acuerdo con las instalaciones que tiene la compañía, el 33.3% indiferente, el 13.3% en desacuerdo y el 6.7% totalmente de acuerdo.

Pregunta 03.

Tabla N° 24

Los efectivos de la compañía de bomberos cuentan con vestimenta adecuada para la atención de emergías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3
	En desacuerdo	2	13,3	26,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	60,0	86,7
	De acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 60% perciben ser indiferentes con respecto a la vestimenta del efectivo, el 13.3% indica su desacuerdo total y el 13.3% de acuerdo.

Pregunta 04.

Tabla N° 25

La compañía de bomberos brinda material informativo de prevención, capacitaciones y educación ante desastres.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	53,3	66,7
	De acuerdo	3	20,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 53.3% es indiferente con respecto al material informativo, el 20% está de acuerdo, el 13.3% totalmente de acuerdo y desacuerdo.

Pregunta 05.

Tabla N° 26

La compañía de bomberos brinda capacitación a la ciudadanía y utiliza medios informativos audiovisuales para la orientación y prevención de emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	46,7	53,3
	De acuerdo	5	33,3	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% de la población es indiferente a que la compañía de bomberos brinde capacitaciones, el 33.3% está de acuerdo, el 13.3 totalmente de acuerdo y el 6.7% en desacuerdo.

Pregunta 06.

Tabla N° 27

La atención de la compañía de bomberos resuelve situaciones de emergencia de manera oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	46,7	46,7
	De acuerdo	3	20,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% es indiferente en la atención que brindan los bomberos ante las emergencias, el 33.3% totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo.

Pregunta 07.

Tabla N° 28

Considera que los efectivos de la compañía de bomberos cometen errores al atender una emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	80,0	93,3
	De acuerdo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: el 80% de las personas consideran indiferentes con respecto a los errores que comenten los efectivos de la compañía de bomberos, el 13.3% en desacuerdo, y el 6.7% de acuerdo.

Pregunta 08.

Tabla N° 29

Las acciones y comunicaciones que brinda la compañía de bomberos a las personas afectadas son claras y precisas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	46,7	53,3
	De acuerdo	6	40,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% son indiferentes a las acciones y comunicaciones que brindan la compañía de bomberos, el 40% si está de acuerdo, el 6.7% está totalmente de acuerdo y en desacuerdo.

Pregunta 09.

Tabla N° 30

El tiempo de respuesta para atender las emergencias por parte de la compañía de bomberos es oportuno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	53,3	60,0
	De acuerdo	4	26,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 53.3% menciona que es indiferente con el tiempo que emplean los bomberos en la atención de una emergencia, el 26.7% de acuerdo, el 13.3% totalmente de acuerdo, y el 6.7% en desacuerdo.

Pregunta 10.

Tabla N° 31

Los efectivos de la compañía de bomberos están siempre disponibles para la atención de una emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	26,7	33,3
	De acuerdo	7	46,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% está de acuerdo en la disponibilidad que tienen los bomberos para atender emergencias, el 26.7% es indiferente, el 20% está totalmente de acuerdo y el 6.7% en desacuerdo.

Pregunta 11.

Tabla N° 32

Los efectivos de la compañía de bomberos actúa de manera eficiente en la atención de las emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	20,0	26,7
	De acuerdo	9	60,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 60% está de acuerdo con la eficiencia que actúan los bomberos al atender una emergencia y el 20% es indiferente.

Pregunta 12.

Tabla N° 33

El personal de la compañía de bomberos están disponibles para atender dudas o consulta referentes al tema de prevención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	26,7	26,7
	De acuerdo	8	53,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 53.3% está de acuerdo con la disponibilidad que tiene los efectivos para atender dudas o consultas, el 26.7% indiferente, el 20% totalmente de acuerdo.

Pregunta 13.

Tabla N° 34

El personal de la compañía de bomberos transmite confianza en la atención de emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	20,0	26,7
	De acuerdo	7	46,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% están de acuerdo con la confianza que los bomberos brindan, el 26.7% totalmente de acuerdo, el 20% es indiferente y el 6.7% en desacuerdo.

Pregunta 14.

Tabla N° 35

El servicio que brindan los efectivos de la compañía de bomberos le garantiza seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	26,7	26,7
	De acuerdo	9	60,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 60% de la población encuestados afirman que están de acuerdo con la seguridad que los efectivos brindan, el 26.7% es indiferente, el 13.3% totalmente de acuerdo.

Pregunta 15.

Tabla N° 36

Los efectivos de la compañía de bomberos tienen un trato cortés y amable con la población.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	26,7	26,7
	De acuerdo	7	46,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% están de acuerdo con la actitud de cortesía y amabilidad que los bomberos tienen hacia la población, el 26.7% totalmente de acuerdo y el 26.7% es indiferente.

Pregunta 16.

Tabla N° 37

Los miembros de la compañía de bomberos están capacitados y desempeñan adecuadamente su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	26,7	33,3
	De acuerdo	7	46,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% está de acuerdo con el desempeño de los bomberos y el 26.7% es indiferente, el 20% totalmente de acuerdo y el 6.7% en desacuerdo.

Pregunta 17.

Tabla N° 38

El personal de la compañía de bomberos ofrece una atención personalizada de las emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	26,7	33,3
	De acuerdo	7	46,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 46.7% están de acuerdo con la atención que brindan los efectivos bomberos y el 26.7% es indiferente, el 20% totalmente de acuerdo y el 6.7% en desacuerdo.

Pregunta 18.

Tabla N° 39

El personal de la compañía de bomberos se preocupa por los intereses de sus usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	20,0	20,0
	De acuerdo	9	60,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 60% de los ciudadanos encuestados están de acuerdo por la preocupación que toman los efectivos por las personas que requieren su atención, el 20% totalmente de acuerdo y el otro 20% es indiferente.

Pregunta 19.

Tabla N° 40

El personal de la compañía de bomberos está atento a las necesidades de la población.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	40,0	40,0
	De acuerdo	5	33,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Nota: Encuesta aplicada el 07-2022

Interpretación: El 40% es indiferente que los bomberos estén atentos a las necesidades de la población, el 26.7% totalmente de acuerdo y el 33.3% de acuerdo.

4.1.5. Comprobación de la hipótesis

Para el análisis de la hipótesis se realizó la prueba de normalidad llegando a la conclusión que para esta investigación se usará la medida de dependencia no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla N° 41

Prueba de Shapiro Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Vocación de Servicio	,858	15	,023
Calidad de Servicio	,801	15	,004

Fuente: Programa Spss versión 26

Interpretación: La tabla N°41 se evidencia la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, la muestra de 15 personas por cada variable (población). También se muestra que su grado de significancia es menor al 5%, demostrando que no hay distribución normal y se aplica la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Criterios de Evaluación

Sig. < 0.05 Se acepta la HA y se rechaza la HO

Contraste de hipótesis general:

HO: No existe una relación directa y significativa entre la vocación de servicio y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022

HA: Sí, existe una relación directa y significativa entre la vocación de servicio y la calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Tabla N° 42*Relación de vocación de servicio y Calidad de servicio*

			Vocación de Servicio	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Vocación de Servicio	Coeficiente de Correlación	1,000	,770**
		Sig. (Bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Calidad de Servicio	Coeficiente de Correlación	,770**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,001	.
		N	15	15

Fuente: Programa Spss versión 26

Interpretación: El grado de significancia es inferior al 5% así que se acepta la HA, afirmando que, sí existe un enlace directo y significativo entre la vocación de servicio y la calidad de servicio, a su vez, se muestra que su grado de correlación es de 0.770, relación positiva alta.

Contraste de hipótesis específica 1:

Ho: No existe una relación significativa entre Normativa y la Calidad de servicio que brindan los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Ha: Sí existe una relación significativa entre Normativa y la Calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Tabla N° 43*Correlación entre la normativa y la calidad de servicio*

			Normativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Normativa	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	15	15
	Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	15	15

Fuente: Programa Spss versión 26

Interpretación: Se comprende que sí existe un enlace directo y significativo entre la normativa y la calidad de servicio brindado por los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022. Reflejándose un sig. de 0.009 y grado de correlación de 0.646 (relación positiva moderada).

Contrate de hipótesis específica 2:

Ho: No existe una relación significativa entre la Ontología y la Calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Ha: Sí existe una relación significativa entre la Ontología y la Calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Tabla N° 44*Correlación entre la ontología y la calidad de servicio*

			Ontología	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Ontología	Coefficiente de Correlación	1,000	,616*
		Sig. (Bilateral)	.	,015
		N	15	15
	Calidad de Servicio	Coefficiente de Correlación	,616*	1,000
		Sig. (Bilateral)	,015	.
		N	15	15

Fuente: Programa Spss versión 26

Interpretación: La tabla 44 nos muestra un grado de significancia de 0.015, afirmando la existencia de una relación directa y significativa entre la ontología y la calidad de servicio que brinda los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022, a su vez, el grado de correlación de 0.616 reflejando una conexión positiva moderada.

Contrate de hipótesis específica 3:

Ho: No existe una relación significativa entre el Clima Laboral y la Calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Ha: Sí existe una relación significativa entre el clima laboral y la Calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Tabla N° 45*Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio*

			Clima Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de Correlación	1,000	,771**
		Sig. (Bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Calidad de Servicio	Coefficiente de Correlación	,771**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,001	.
		N	15	15

Fuente: Programa Spss versión 26

Interpretación: Se afirma que si existe una correspondencia directa y significativa entre la dimensión clima laboral y calidad de servicio que brinda el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022 porque su grado de significancia es de 0.001, en consecuencia, se infiere que su grado de correlación es 0.771 reflejándose una relación positiva alta.

4.2. Discusión

Con la hipótesis general, se encontró en relación importante entre la vocación de servicio y la calidad de servicio proporcionada por la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" en 2022. La correlación entre estos factores es alta (0.770). Para confirmar estos hallazgos, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman, cuyo coeficiente fue excelencia (0.962). Estos resultados son valiosos para la toma de decisiones y la mejora de los servicios de la compañía de bomberos. Gutarra (2018), la variable calidad del servicio es 17.50% con un nivel muy insatisfecho, el 33. % un nivel poco satisfecho, y un porcentaje significativo se encuentra poco satisfecho con respecto a la calidad que ofrecen los efectivos bomberiles. González et al., (2021). Menciona que su instrumento con 23 ítems, tres dimensiones y con respuesta Likert, ejecutado en un tiempo establecido de minutos (12 a 23 min). Se obtuvo la confiabilidad de .818.

El objetivo específico 1 demostró que si existe una relación representativa entre la normativa y la calidad del servicio proporcionado por efectivos que dan sus servicios voluntarios en la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" correspondiente al año 2022. Según los resultados obtenidos con la evaluación de la correlación (0.646) la dimensión normativa impacta positivamente en la calidad del servicio ofrecido por la compañía de bomberos. Sánchez (2020). en su proyecto relaciono la dimensión gestión administrativa con la variable calidad del servicio y para ello tomo como referencia a dos investigadores: Camacho (2014) la dimensión gestión administrativa y Gadea (2012) con la variable calidad de servicio. Los datos obtenidos permitieron concluir con la relación positivamente entre las variables con un Rho de 0.701 en la Unidad Zonal Lambayeque.

. El objetivo específico 2 confirma la existencia de una relación positiva significativa entre la ontología y la calidad del servicio proporcionado por la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" en el año 2022. Los valores obtenidos en la correlación son de 0.616, recomendando que la ontología, posiblemente en términos de conocimiento y estructura organizativa, tiene influencia positiva en la calidad del servicio dado por la compañía de bomberos. Para Piedimonte y Depaula (2018). Su estudio propuso la relación de la motivación y los valores, dando resultados relevantes correspondientes a la protección de la comunidad y la gestión de riesgos; examinando la correlación de ambas variables se encontraron asociadas entre sus ellas.

El objetivo específico 3 arroja resultados entre el clima laboral y la Calidad de servicio de la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" en el año 2022. Se ha demostrado una significancia positiva alta con un grado de correlación de 0.771, además, se menciona un valor sig.0.001. Esto sugiere que el factor analizado en el objetivo específico 3 tiene un impacto positivo y fuerte en algún aspecto relevante para la compañía de bomberos en 2022. Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021), al desarrollar su investigación comprobaron más de la mitad del personal evaluado presenta un nivel bajo de estrés; con respecto al clima laboral dimensión también estudiada y evaluada a los mismos efectivos mencionaron sentirse cómodos siendo parte de la institución, sin embargo, un grupo minoritario expresó desagrado con las actividades internas. Por lo tanto, se concluyó que pese a contar con un alto nivel de aceptación, es importante trabajar la formación del clima laboral y el manejo de estrés.

CONCLUSIONES

Como resultado de los estudios entre la vocación de servicio y la calidad de servicio que brindan los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88". Se confirmó de manera significativa que sí existe relación entre ambas variables con una correlación positiva y altamente significativa, esta conclusión fue respaldada aún más por el coeficiente de correlación excepcional (0.962) obtenido por Rho Spearman, el grado de sig. es de 0.009, siendo una reacción muy sólida y marcada.

Con respecto a la normativa y la calidad del servicio se demostró que sí existe una relación positiva y significativa, ofrecido por los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" en 2022. La correlación de 0.646 sugiere que el cumplimiento de la normativa influye positivamente en la calidad del servicio brindada por la Compañía de Bomberos. Por otro lado, en la ontología y la calidad del servicio se respaldó la relación significativa y positiva, la correlación de 0.616 y un sig menor a 0.5, indicó que la ontología tiene un efecto en la calidad del servicio que dan los efectivos de la compañía. Ahora respecto al clima laboral relacionado con la calidad del servicio reveló que sí existe una relación significativa y positiva con una alta correlación de 0.771, respaldada por un valor de significancia muy bajo (sig. 0.001), señalando que el clima laboral tiene un fuerte impacto positivo en aspectos relevantes para la compañía de bomberos.

Finalmente, los resultados enfatizan la importancia de la vocación de servicio, la normativa, la ontología y el clima laboral como la mejoría en la calidad del servicio, que da la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" en el año 2022. Las conclusiones proporcionan facilidades para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en la compañía de bomberos.

RECOMENDACIONES

En la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" existen muchos puntos débiles y las recomendaciones ayudarían a mejorar las deficiencias.

La aceptación y participación de los integrantes de esta valiosa institución permite que los efectivos al mando de las emergencias y el personal asistente, sean escuchados, respetados y tomados en cuenta a la hora de dar opciones para la toma decisiones, siendo la empatía la mejor ayuda para la solución de problemas de manera eficiente y efectiva.

La elaboración de un plan de riesgo actualizado en cortos plazos ayudaría en la actualidad con crecimiento urbano e industrial, identificando puntos de riesgo, zonas vulnerables, lugares de tránsito, conexiones de servicios y referencias. Facilitando así la atención de las emergencias y disminuyendo los tiempos de respuestas.

Al realizarse auditorías internas se podría observar que los equipos utilizados para la atención de las emergencias están en malas condiciones, obsoletos e inservibles, estos equipos que ya no cuentan con la calidad establecida porque ya cumplieron su tiempo de vida, sin embargo, se expone a los efectivos a la inseguridad.

La valoración de los esfuerzos son actualmente la motivación de generar autoestima y ganas de seguir cumpliendo los objetivos de manera eficiente sin embargo una de nuestras recomendaciones es que la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" forme un convenio con instituciones de salud para el apoyo emocional y físico dando así un seguimiento de fidelidad.

Abrir las puertas y difundir sobre los diferentes trabajos que realiza los bomberos daría un panorama amplio para el conocimiento de la población y no solo quedándose con el conformismo de que la ayuda llega sin importar como y los problemas se solucionan sin importar con qué.

Población lambayecana empecemos a conocer la realidad que vive la Compañía de Bomberos Voluntarios "Salvadora Lambayeque N°88" y apoyemos a solucionar sus carencias no seamos indiferentes a las diversas situaciones que estos hermanos de fuego tienen, recordemos que son personal voluntario y la aceptación de la comunidad es uno de los grandes apoyos que ellos pueden tener.

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. G., & Pinc°ay, D. E. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Arellano-Díaz, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i3.mon.627>
- Arévalo, L. M. (2018). Lo que puede el amor: Testimonio de vocación de servicio [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].
<http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/44175>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Calcedo, R. (2019). Deontología de la mediación: La necesidad de un código deontológico [Trabajo de Fin de Máster, Universidad de Valladolid].
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/36848>
- Castillo, G. C. F. (2021). Gestión de los recursos logísticos y la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú
 Para unirte a la videollamada, haz clic en este enlace:
<https://meet.google.com/mfm-fdbh-dgo> Si quieres unirte por teléfono, llama al +51 1 6449188 e introduce este PIN: 879 339 003 1067# Para ver más números de teléfono, haz clic en este enlace: <https://tel.meet/mfm-fdbh-dgo?hs=5> [Tesis de Posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5482>
- Cepero, J. A. (2018). Escuela Metropolitana del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, de Lima y Callao [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625194>
- Dávila, V. M., & Urcia, G. A. (2022). Clima Laboral y Comportamiento Organizacional en una Compañía de Bomberos del Departamento de Lambayeque, 2020 [Tesis

- de Pregrado, Universidad Privada Juan Mejía Baca].
<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/handle/UMB/338>
- Díaz, A. (2017). Factores de desempeño en la calidad del servicio del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, Lima y Callao, 2015 [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3501>
- Fuertes, M. E., Torres, A. M., & López, S. P. (2022). Capítulo 1: Influencia del clima laboral en el desempeño productivo del personal del cuerpo de bomberos Ibarra-Ecuador (1.^a ed.). Casia Creaciones, S.A. de C.V.
https://www.researchgate.net/profile/David-Gomez-Sanchez-3/publication/362022486_Clima_laboral_estrategias_de_medicion_e-book/links/62d194cefd347a451bc00f5f/Clima-laboral-estrategias-de-medicion-e-book.pdf#page=27
- González, G. A., Montes, J. S., Ramírez-Girón, N., & Landeros-Olvera, E. (2021). Validación del instrumento de vocación de servicio al cuidado humano en estudiantes de enfermería. *Index de Enfermería*, 30(3), 254-258.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962021000200021&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Gutarra, O. C. (2018). Auto percepción de la calidad del servicio de emergencias de la compañía de bomberos del distrito de San Juan de Lurigancho—2016 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16205>
- Guzman, A. R., & Ramos, J. R. (2018). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco – 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/621>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2014). Vocación de Servicio: Es cumplir nuestras atribuciones con responsabilidad, puntualidad, compromiso y agrado.

IGSS / SITA. <https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/images/sita/igsspector/septiembre2014.pdf>

- López, O. A. (2019). Vocación del servicio en Colombia y nuevas formas de colonialismo en la lógica managerial. Cuadernos de Administración - Pontificia Universidad Javeriana, 32(58). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao32-58.vscn>
- Mariby, U. M., Estela, W., & Esquivel, L. J. (2019). Mejora del proceso de atención de incendios para incrementar la calidad del servicio brindado por la Compañía de Bomberos Voluntarios del Perú B 107 – Chimbote 2017. Revista Científica EPígmali3n, 1(1), Art. 1. <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i1.466>
- Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), Art. 8 Ed. esp. <https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0042>
- Navarro-Santamaría, C. (2014). Voluntariado de acción social en el ámbito de la exclusión social [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Jaén]. <http://tauja.ujaen.es/jspui/handle/10953.1/729>
- Núñez, L. V. (2019). La Vocación De Servicio En La Anticorrupción De Los Servidores Públicos De La SUNAFIL, Intendencia Regional De Cajamarca – 2019 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37505>
- Observatorio de Recursos Humanos [ORH]. (2019, diciembre 12). Tan sólo el 13% de las personas trabaja por vocación. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-las-personas-trabaja-por-vocacion.html>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2017). Programa País OCDE-Perú Resúmenes ejecutivos y principales recomendaciones. https://www.oecd.org/latin-america/countries/peru/Compilation_Executive_Summaries_CP_Peru_WEB_version_with_covers_ESP.pdf

- Piedimonte, F. R., & Depaula, P. D. (2018). Motivación y valores relativos al trabajo en bomberos voluntarios y remunerados argentinos. *Liberabit. Revista de Psicología*, 24(2), 277-294. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n2.08>
- Rodríguez, L. A. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal voluntario de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, Año 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27342>
- Sánchez, J. C. (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31953>
- Sordo, A. I. (2022). Mala atención al cliente: Causas, consecuencias y ejemplos. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente>
- Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. Editorial McGRAW-HILL. México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigación-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Vargas, G. E. (2017). Diseño arquitectónico de una escuela de formación y estacion de bomberos, para mejorar la calidad de servicio en el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, para el año 2017 [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional de San Martín]. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2594>
- Velásquez, A. C. B., & Niño, I. L. C. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *SIGNOS- Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 119-139.
- Vera, J. A. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82548>
- Zela, S. N. (2020). Plan estratégico para un centro de capacitación y estación de bomberos en la provincia constitucional del Callao – Perú, 2018 [Tesis de

Posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4479>

Anexo 01: Encuesta de Vocación de servicio ejecutada de manera virtual.

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO: conocer la relación que existe entre vocación de servicio y la calidad de servicio en el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque” N°88 en el año 2022.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Vocación de servicio	Escala				
	Normativa	1	2	3	4	5
1	En la atención de las emergencias se consideran los procedimientos establecidos por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.					
2	Se respeta el orden jerárquico al asumir el mando de una emergencia.					
3	Se realiza un plan operativo para asumir la atención de las emergencias.					
4	Cada qué tiempo la compañía de bomberos “Salvadora Lambayeque” N°88 actualiza el plan de riesgo de su jurisdicción.					
5	Cada que periodo se realiza la auditoria interna.					
6	La compañía de bomberos “Salvadora Lambayeque” N° 88 cuenta con la disponibilidad permanente para atender cualquier emergencia.					
7	Con que frecuencia la compañía de bomberos “Salvadora Lambayeque” N°88 proporciona material informativo a la ciudadanía.					
8	Con que frecuencia se evalúa los perfiles de competencias genéricas como: orientación al servicio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, iniciativa y comportamiento ético.					
Ontología						
9	Con que frecuencia se evalúa los perfiles de competencias específicas como: disposición para aprender, relaciones interpersonales, manejo de conflictos, adaptación al cambio y organización.					

10	A la compañía de bomberos “Salvadora Lambayeque” N° 88 concurren personas con vocación de servicio.					
11	Los que requieren de la atención de una emergencia son atendidos adecuadamente.					
12	Los efectivos de la compañía de bomberos asumen el compromiso, motivación e interés para el desempeño de su trabajo, independientemente de cualquier beneficio que pueda percibir a cambio de su labor.					
13	La integridad de un bombero determina su posición a situaciones que atentan contra su ética al realizar su trabajo, independientemente de las sanciones que les impongan.					
Clima laboral						
14	Se incentiva y se reconoce los logros del equipo bomberil como política institucional.					
15	Existen prácticas de reconocimiento del mejor desempeño y compromiso dentro de la compañía de bomberos “Salvadora Lambayeque” N° 88.					
16	El servicio que brinda la compañía de bomberos “Salvadora Lambayeque” N°88 es motivo de orgullo del personal.					
17	Ante la presencia de las emergencias, participan todos los integrantes de la compañía para encararlo acertadamente.					
18	Cumplir con las tareas diarias en la compañía de bomberos le permite el desarrollo personal.					
19	La compañía de bomberos es una buena opción para alcanzar el éxito personal.					

Anexo 02: Encuesta de Calidad de servicio ejecutada de manera virtual.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO: conocer la relación que existe entre vocación de servicio y la calidad de servicio en el personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios “Salvadora Lambayeque N° 88” en el año 2022.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Calidad de servicio	Escala				
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Considera que los equipos con que cuentan la compañía de bomberos se encuentran en óptimas condiciones para atender las emergencias					
2	Tiene conocimiento de las instalaciones de la compañía de bomberos					
3	Los efectivos de la compañía de bomberos cuenta con vestimenta adecuada para la atención de emergencias					
4	La compañía de bomberos brinda material informativo de prevención, capacitaciones y educación ante desastres					
Fiabilidad						
5	La compañía de bomberos brinda capacitación a la ciudadanía y utiliza medios informativos audiovisuales para la orientación y prevención de emergencias					
6	La atención de la compañía de bomberos resuelve situaciones de emergencia de manera oportuna					
7	Considera que los efectivos de la compañía de bomberos cometen errores al atender una emergencia					

Capacidad de respuesta						
8	Las acciones y comunicaciones que brinda la compañía de bomberos a las personas afectadas son claras y precisas					
9	El tiempo de respuesta para atender las emergencias por parte de la compañía de bomberos es oportuno					
10	Los efectivos de la compañía de bomberos están siempre disponibles para la atención de una emergencia.					
11	El personal de la compañía de bomberos actúa de manera eficiente en la atención de las emergencias.					
12	El personal de la compañía de bomberos está disponibles para atender dudas o consulta referentes al tema de prevención.					
Seguridad						
13	El personal de la compañía de bomberos transmite confianza en atención de emergencias.					
14	El servicio que brindan los efectivos de la compañía de bomberos le garantiza seguridad.					
15	Los efectivos de la compañía de bomberos tienen un trato cortés y amable con la población.					
16	Los miembros de la compañía de bomberos están capacitados y desempeñan adecuadamente su trabajo.					
Empatía						
17	El personal de la compañía de bomberos ofrece una atención personalizada de las emergencias.					
18	El personal de la compañía de bomberos se preocupa por los intereses de sus usuarios.					
19	El personal de la compañía de bomberos está atento a las necesidades de la población.					

Anexo 03: Validación general de los cuestionarios.**ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA LA GUÍA DE ENTREVISTA**

Califique cada uno de los siguientes indicadores (claridad, suficiencia, consistencia, coherencia y metodología) marcando con un “X” en el casillero que usted crea conveniente, siendo “deficiente” el menor nivel de cumplimiento y “excelente” el total del nivel cumplido.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
3.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
4.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
5.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo				X	
OBSERVACIONES:						

Validado por:	Msc HÉCTOR SEGUNDO RAMÍREZ NAMUCHE
Profesión:	ADMINISTRADOR
Cargo que desempeña	DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
DNI N°	16625524
E-mail	hramirez@unprg.edu.pe
Teléfono	978056217
Fecha	07 de junio 2023

OPINION DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado



Firma del experto

ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA LA GUÍA DE ENTREVISTA

Califique cada uno de los siguientes indicadores (claridad, suficiencia, consistencia, coherencia y metodología) marcando con un “X” en el casillero que usted crea conveniente, siendo “deficiente” el menor nivel de cumplimiento y “excelente” el total del nivel cumplido.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
3.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico					X
4.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
5.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo					X
OBSERVACIONES:						

Validado por:	Msc. Lic.Yasmy Fiorella Castañeda Vasquez
Profesión:	Administradora
Cargo que desempeña	Docente Universitario
DNI N°	17640685
E-mail	ycastanedav@unprg.edu.pe
Teléfono	983596194
Fecha	14 de junio de 2023

OPINION DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado



Firma del experto

ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA LA GUÍA DE ENTREVISTA

Califique cada uno de los siguientes indicadores (claridad, suficiencia, consistencia, coherencia y metodología) marcando con un “X” en el casillero que usted crea conveniente, siendo “deficiente” el menor nivel de cumplimiento y “excelente” el total del nivel cumplido.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
3.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
4.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
5.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo				X	
OBSERVACIONES:						

Validado por:	José Foción Echeverría jara
Profesión:	Licenciado en Administración, Licenciado en Educación
Cargo que desempeña	Docente
DNI N°	17843016
E-mail	jecheverria@unprg.edu.pe
Teléfono	979665696
Fecha	28 junio 2023

OPINION DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Firma del experto

Anexo 04: Foto llenando la encuesta virtual, supervisada por el segundo jefe Sub-Teniente CBP Jhonny Gutiérrez.



Anexo 05: Calidad en que se encuentran los equipos y unidades de emergencia.





