

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL
EN LA INTENDENCIA NACIONAL
DE BOMBEROS 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

LITMAN RAMOS ORTEGA

**Para optar el Grado Académico de:
MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGÍSTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN
LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 07 de agosto del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

SECRETARIO :
Dr. Jehovanni Fabricio Velarde Molina

MIEMBRO :
Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada

ASESOR :
Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Pedro Arturo Barboza Zelada, en mi condición de asesor de tesis acreditado mediante la Resolución de Escuela de Posgrado N° 12250-2023-ESPG/UNJBG de la Tesis titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS 2023”** presentada por el Sr. **Litman Ramos Ortega**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Ciencias (Magister Scientiae) con mención en Gerencia Publica**, deja constancia expresa que la presente tesis está elaborado de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos por las normas de la UNJBG.

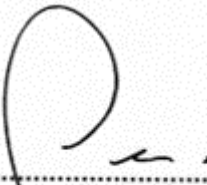
Asimismo, cumple con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de los trabajos de investigación y producción intelectual y considerando que, según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual, la tesis cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es de **8%** resultado del reporte del turnitin.

Por lo cual certifico la similaridad de la tesis y está de acuerdo al nivel permitido para continuar con los tramites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con la finalidad de continuar con los tramites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (Magister Scientiae) con mención en Gerencia Publica.

Tacna, 22 de mayo del 2023.

Atentamente,



.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada
Asesor de Tesis

DEDICATORIA

*A Dios, por los dones y gracias concedidas, por
encaminarme por el buen sendero y darme fuerzas para
lograr mis objetivos.*

*A mi querida familia, por su constante ejemplo, amor y
apoyo; por su invaluable aliento y constantes consejos a
lo largo de mi vida profesional y,*

*a todos los que hicieron posible la elaboración de este
trabajo de investigación.*

Litman Ramos Ortega.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann por permitirme realizar mi trabajo de investigación y así sustentar la tesis para obtener el grado académico.

A mi familia y a las personas que me apoyaron en el proceso de la elaboración de la tesis con un granito de arena mediante sus conocimientos y enseñanzas.

A los docentes de la universidad por compartir sus conocimientos y experiencias en el transcurso del desarrollo del programa de la maestría.

A mi asesor de tesis quien siempre ha estado a mi lado en mi empeño y en la realización de este ansiado sueño.

A todas las personas por estar presente en el desarrollo de este trabajo de investigación, que, con su aporte intelectual, sugerencias y críticas constructivas, hicieron posible cristalizar la presente tesis.

Litman Ramos Ortega.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.5 OBJETIVOS	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
1.6. HIPÓTESIS	8
1.6.1 Hipótesis general	8
1.6.2 Hipótesis específicas	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	9
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.2.1 Calidad de Servicio	16
2.2.1.1 Definición	16
2.2.1.2 Teoría de la Calidad de Servicio	16
2.2.1.3 Dimensiones de la Calidad de Servicio	17
2.2.1.4 Beneficios de la calidad de Servicio	18
2.2.2 Cultura organizacional	18
2.2.2.1 Definición	18

2.2.2.2 Teoria de la cultura organizacional	19
2.2.2.3 Dimensiones de la cultura organizacional	20
2.2.2.4 Beneficios de la cultura organizacional	22
CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO	23
CAPÍTULO IV : MARCO METODOLÓGICO	24
4.1 Tipo y nivel de investigación	24
4.2 Cuadro de operacionalización de variables.	25
4.3 Población y muestra.	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.5 Estrategia para la recolección de datos	28
4.6 Procesamiento y métodos estadísticos de análisis de datos	28
CAPÍTULO V: RESULTADOS	29
5.1 Resultados de análisis univariado.	29
5.2 Resultados de análisis univariado.	35
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la calidad de servicio	29
Tabla 2 Dimensiones de la calidad de servicio	30
Tabla 3 Nivel de la cultura organizacional	32
Tabla 4 Dimensiones cultura organizacional	33
Tabla 5 Prueba de normalidad	35
Tabla 6 Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional	35
Tabla 7 Relación existente entre la calidad de servicio y la cultura organizacional	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel calidad de servicio	29
Figura 2. Nivel de la cultura organizacional	32
Figura 3. Correlación de rho entre la variable calidad de servicio y clima organizacional	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023. Investigación tipo básica, el cual apertura un proceso de investigación importante en la gestión pública. Su diseño fue no experimental y transversal, no se manipularon variables. La muestra fue 70 trabajadores, se les aplicaron cuestionarios estructurados en escala Likert. Los resultados que se obtuvieron fueron: El nivel de la calidad de servicio está en un nivel medio de 51,43 %, alto de 25,71 %, y bajo de 22,86 %. El nivel de la cultura organizacional está en un nivel medio de 58,57 %, alto de 28,57 %, y bajo 12,86 %. La correlación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional, evidenciamos que la sig. > 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula, ya que no existe relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional. La conclusión, fue determinada según el *Rho de Spearman* siendo la sig. $P > 0,05$, no existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023. Es importante señalar que la mayoría de los trabajadores no se siente feliz ni se sienten parte de la organización.

Palabras clave: Calidad de servicio, cultura organizacional, planificación estratégica y motivación.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of service and organizational culture in the National Fire Department 2023. This was a basic type of research, opening an important research process in public management. Its design was non-experimental and transversal; no variables were manipulated. The sample consisted of 70 workers and structured questionnaires on a Likert scale were applied. The results obtained were: The level of service quality is at a medium level of 51,43 %, high of 25,71 %, and low of 22,86 %. The level of organizational culture is at a medium level of 58,57 %, high of 28,57 %, and low of 12,86 %. The correlation between the dimensions of the service quality variable with the organizational culture variable, we found that the sig. > 0,05, so the null hypothesis is accepted, there is no relationship between the dimensions of the service quality variable with the organizational culture variable. The conclusion was determined according to Spearman's Rho being the sig. $P > 0,05$, there is no relationship between the quality of service and organizational culture in the National Fire Department 2023. It is important to note that most of the workers do not feel happy and do not feel part of the organization.

Keywords: Quality of service, organizational culture, strategic planning and motivation.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene relevancia en la gestión pública si se quiere modernizar el estado peruano debe establecerse en todos los niveles de gobierno como pilares, la cultura organizacional y la calidad de servicio para la obtención de los resultados esperados cumpliéndose las metas establecidas y los documentos de gestión en función de la misión y visión de las instituciones públicas.

Al tener conocimiento sobre esta problemática, como problema general se planteó ¿Existe relación entre la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre las variables calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

En la perspectiva de contrastar a la problemática, se formuló la siguiente hipótesis: H1: Existe relación entre la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023. H0: No existe relación entre la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

Como instrumento de recolección de datos, se han empleado dos cuestionarios que fueron aplicados a los servidores de la Intendencia Nacional de Bomberos.

Asimismo, el presente estudio se divide en seis capítulos, el cual está dividido de la siguiente manera:

El Capítulo I, está compuesto por la problemática de la investigación, formulación del problema, justificación e importancia, alcance y limitaciones, objetivos e hipótesis.

En el Capítulo II, se presenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y definición de términos básicos relacionados a las variables.

El Capítulo III, está compuesto por el marco filosófico, en el que se muestra el desarrollo del pensamiento crítico de las dos variables.

En el Capítulo IV, se detalla el tipo y diseño, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo V se presentan los resultados derivados de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

En Capítulo VI se presenta el análisis y la discusión de la información cuantitativa obtenida.

Por último, se precisan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En los Estados Unidos, según Davis et al. (2020), el clima de seguridad ha sido una métrica importante para la evaluación de la cultura organizacional en una multitud de ocupaciones durante décadas, la Iniciativa Nacional de Seguridad Humana #1 dice: “Definir y defender la necesidad de un cambio cultural dentro del servicio de bomberos relacionado con la seguridad; incorporando liderazgo, gestión, supervisión, rendición de cuentas y responsabilidad personal” (Fundación Nacional de Bomberos Caídos. Iniciativas de Seguridad de Vida de los Bomberos). Tradicionalmente, el servicio de bomberos se enfocaba en reducir los resultados negativos de seguridad, casi accidentes, lesiones y muertes en el cumplimiento del deber. Actualmente se está ayudando al servicio de bomberos a cambiar su atención más arriba en el camino de la prevención a través de la adopción de resultados organizacionales como factores importantes para medir y administrar. Esto se vuelve especialmente conmovedor, ya que se ha demostrado que los factores organizacionales predicen los resultados de seguridad (Huang et al., 2016, Lee et al., 2019, Taylor et al., 2019).

En Europa de acuerdo con Schmidhuber & Hilgers, (2019). Los trabajadores de los servicios de emergencia, como los bomberos, hacen una enorme contribución a la seguridad de la sociedad al proteger a los ciudadanos en caso de incendio, desastre ambiental u otros problemas de emergencia. En muchos países occidentales, como Alemania y Austria, los departamentos de bomberos voluntarios apoyan a los departamentos de bomberos profesionales pagados. Los individuos que brindan un servicio público tienen motivos especiales para comprometerse con el trabajo en comparación con otros, aquellos que trabajan en el sector privado, la calidad de servicio está orientado en el ámbito público y se caracteriza por la intención de los individuos de hacer el bien a los demás y fomentar el bienestar de la sociedad.

Según Arce (2020), el Servicio de Bomberos Urbanos de los Estados Unidos, el riesgo de incendios urbanos ha disminuido constantemente durante décadas debido a la tecnología mejorada, las mejores prácticas de construcción y los productos de consumo más seguros; esa realidad ha llevado a una respuesta a la demanda cambiante, los departamentos de bomberos han comenzado a alterar sus modelos de prestación de calidad de servicios. A funciones primarias actuales, las métricas de rendimiento, las consideraciones de planificación, las prácticas principales y la organización institucional del servicio de bomberos urbanos están arraigadas en la respuesta a desastres y planificación de innovaciones. Los bomberos urbanos ahora están capacitados para responder a emergencias mucho más allá del incendio; en 2018, solo el 3.58 % de las llamadas enviadas a los departamentos de bomberos fueron para suprimir incendios, mientras que el 64.89 % fueron para llamadas médicas (NFPA, 2018). Los cambios en la prestación del servicio de bomberos ejemplifican los cambios en la demanda. Si los bomberos no están combatiendo incendios, entonces ¿por qué estamos pagando millones y millones para que se expandan continuamente? Los departamentos de bomberos pueden tomar decisiones de planificación más inteligentes que producen una mayor calidad de servicio, como proporcionar productos Knoxbox gratuitos y detectores de humo de alta calidad, seguramente resultarían en una reducción de las llamadas de supresión, o al menos en una condición de hogar a prueba de incendios para los beneficiarios. Tanto los bomberos como los planificadores tienen la oportunidad de proporcionar una mayor calidad de servicio trabajando juntos.

La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1260, que **fortalece el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana**, brinda el servicio de apoyo al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), facilitando los recursos logísticos y humanos necesarios para el desarrollo de sus actividades esenciales y los recursos humanos necesarios para cumplir con su función.

El servicio público del CGBVP es un servicio cívico y voluntario dedicado a la atención y prevención de emergencias, rescates y extinción de incendios. El Estado la regula teniendo en cuenta el interés de la sociedad, a fin de evitar hechos que traigan o

afecten la vida y los bienes públicos o privados, y de hacer frente a los hechos que se produzcan.

Actualmente el Cuerpo General de Bomberos del Perú cuenta con 247 Compañías de Bomberos, agrupadas en 27 Comandancias Departamentales, los cuales prestan el servicio de atención y prevención de emergencias, rescates y extinción de incendios. Estas Compañías de Bomberos del CGBVP que se encuentran ubicadas en los diferentes departamentos del país, los Bomberos voluntarios a nivel nacional están agrupados en diferentes Unidades Básicas Operativas. Son reconocidos y autorizados por el Comando Nacional del CGBVP. Dependen jerárquica, administrativa y funcionalmente de las Comandancias Departamentales. Son dirigidas y representadas por el comandante de Compañía, quien es nombrado por el comandante departamental. Su realidad es que cuentan con equipos de rescate vehicular en mal estado, debido a la antigüedad y uso constante en la prestación del servicio de atención de emergencias, muchas veces los bomberos han tenido que adaptar otras herramientas, cumplir con el servicio, más aún, que estos equipamientos han sido provistos en gran mayoría por donaciones de otros países, instituciones gubernamentales y empresas, lo cual sustenta que, las compañías de bomberos del CGBVP no cuentan con un equipamiento adecuado para la prestación del servicio público de atención de rescate vehiculares y entradas forzadas. Asimismo, la falta de una adecuada infraestructura y vehículos, son un factor determinante y limitante en la prestación del servicio de las Compañías de Bomberos del Cuerpo General de Bomberos del Perú, es un tema que se viene extendiendo y agravando periodo tras periodo (año a año), esto sumado al crecimiento demográfico y urbano desmedido.

La realidad problemática establecida requiere del fortalecimiento de la Intendencia Nacional de bomberos del Perú, por lo que se debe de establecer cuál es la calidad de servicio que esta intendencia presta a las compañías de bomberos. A nivel nacional existe una cultura organizacional que permite establecer una mejor calidad de servicio y poder atender las múltiples necesidades que afrontan las compañías de bomberos a nivel nacional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general.

¿Existe relación entre la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?

1.2.2 Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?
- b) ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la presente investigación se justifica porque analiza la calidad de servicio y cultura organizacional de los trabajadores de la Sede central de la Intendencia Nacional de Bomberos, porque nos enfocamos en el capital humano como el activo más importante en toda la organización, también ayudará a proporcionar datos sobre la importancia de una buena cultura organizacional y su influencia en el nivel de calidad del servicio.

Asimismo, a nivel institucional les permitirá ver lo que realmente está pasando cuando se trata de cultura organizacional y la calidad de servicio, el cual permitirá tomar acciones correctivas para mejorar cada día, y de esta manera realizar alcanzar la visión deseada.

La presente investigación tiene como objetivo central demostrar si la calidad de servicio está relacionada con la cultura organizacional, de tal forma que mediante los resultados que se obtengan se puedan establecer nuevos paradigmas y caminos a seguir

por la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, de acuerdo con los cambios que se vienen presentando en el mundo con nuevas alternativas de servicio de calidad en una nueva cultura organizacional. Para el desarrollo del presente estudio, se emplearán las teorías que estén relacionadas a la temática establecida y a los diseños de los instrumentos que se emplearán para correlacionar las variables y así llegar a los objetivos planteados en este estudio. Por último, creemos que nuestro estudio está bien justificado porque los resultados a que se lleguen de acuerdo a los instrumentos que se empleen para ser aplicados a los colaboradores, servirán como referencia para investigaciones posteriores con nuestras variables similares.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

Dada a que la presente investigación a nivel nacional casi no está establecida en conjunto como variables y aplicadas a una Intendencia de Bomberos, se han establecidos inconvenientes en la búsqueda de información más precisa y detallada, la misma que se suplió con la información internacional que nos ayudarán a establecer una guía de estudio que nos va a permitir lograr satisfactoriamente los objetivos de la presente investigación.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general.

Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

1.5.2 Objetivos específicos.

- a) Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.
- b) Identificar el nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.
- c) Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) El nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023, es alto.
- b) El nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023, es alto.
- c) Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes internacionales.

En Korea, Choi (2020), en su estudio: Los efectos de los tipos de cultura organizacional y el apoyo organizacional percibido en el compromiso organizacional de los bomberos tuvo como objetivo ayudar a mejorar el compromiso organizacional y la preparación de un plan de acción con respecto al apoyo de la organización mediante el examen de los efectos de los tipos de cultura organizacional y el apoyo organizacional percibido en el compromiso organizacional de los bomberos. Con este fin, se encuestó a 205 oficiales de extinción de incendios del área norte de Gyeonggi-do utilizando el método de muestreo intencional. Los resultados demostraron que entre los tipos de cultura organizacional, la percepción de cultura de grupo, cultura racional y apoyo organizacional que tienen los bomberos tienen una influencia significativa en su compromiso organizacional. Con base en estos resultados, este estudio sugirió varios planes de apoyo a nivel organizacional para estimular la cultura grupal y la cultura racional entre los bomberos.

En Indonesia, Ridlwan et al. (2021). El desempeño es un factor esencial en una organización, el aumento del desempeño organizacional puede verse afectado por el liderazgo y la cultura organizacional. El buen liderazgo y la cultura organizacional crearán satisfacción laboral para los empleados, mejorando así el desempeño de los empleados en la organización. El propósito de este estudio fue investigar y analizar los efectos del liderazgo situacional y la cultura organizacional en el desempeño de los empleados considerando la satisfacción laboral como variable interviniente. Este estudio empleó el análisis de modelos de ecuaciones estructurales utilizando una muestra de 275 empleados de gestión de incendios y rescate de la administración del norte de Yakarta. Los datos se analizaron utilizando el software Lisrel. Los resultados mostraron que el liderazgo situacional y la cultura organizacional no tenían una relación significativa

con el desempeño de forma directa. Sin embargo, el liderazgo situacional y la cultura organizacional tuvieron un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral, mientras que la satisfacción laboral tuvo un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados. Se sugiere que la organización debe prestar atención a la satisfacción laboral, que es un factor importante para mejorar el desempeño de los empleados. Otros investigadores pueden replicar el modelo en un contexto diferente para verificar la aplicabilidad del modelo.

En Estados Unidos Aloraifi (2018), su estudio de caso cualitativo presentó un enfoque interpretativo para comprender la cultura de una estación de bomberos utilizando la observación participante y entrevistas semiestructuradas. El objetivo de este estudio es investigar la(s) capa(s) de liderazgo de la complejidad que los miembros de la organización promulgan y valoran para crear un entorno de trabajo adaptable y colaborativo. También tiene como objetivo comprender el papel de la cultura organizacional en la creación de la identidad colectiva de la estación de bomberos. Los resultados sugieren que los bomberos construyen su cultura a través de la negociación de tres elementos principales, que son la estructura organizacional, estructura social e imprevisibilidad episódica. Esto ayuda a los bomberos a navegar la incertidumbre y la imprevisibilidad a nivel micro mediante la autoorganización y la formulación en torno a la especialización. Además, los hallazgos indican que los bomberos crean un resultado adaptativo a nivel macro mediante la utilización del liderazgo administrativo que impone el orden, pero practica el liderazgo habilitador para empoderar a los líderes.

En Canadá, según Leduc (2022), los miembros de seguridad pública (policía, bomberos y personas que atienden llamadas de ambulancia), sufren lesiones por estrés operativo (OSI, por sus siglas en inglés) que con demasiada frecuencia están ocultas y con una prevalencia mayor que la población general. Desafortunadamente, hay muy pocos datos sobre la prevalencia de OSI entre los comunicadores de seguridad pública canadienses, y no se conocen estudios pancanadienses que se centren en la cultura organizacional y su influencia potencial en los OSI, dentro del contexto del comunicador. En el estudio cualitativo actual, se enfoca en las respuestas de los participantes (n=329) a los elementos abiertos incluidos en una encuesta nacional en línea

más grande que reveló que los OSI del comunicador se ven afectados por factores organizacionales y operativos (ambiente de trabajo; por ejemplo, sentirse infravalorado por la propia organización, exposición a eventos psicológicos potencialmente traumáticos, apoyos de salud mental insuficientes) e interacciones con otros (relaciones de trabajo interpersonales; por ejemplo, gerencia, colegas, la comunidad). Se utilizó un enfoque temático semi-fundamentado para analizar lo que informaron los comunicadores cuando se les pidió en una encuesta en línea que describieran la cultura organizacional en su centro de comunicaciones. Surgieron seis temas dominantes; afecto organizacional (características positivas o negativas), gestión y supervisión, moral y dotación de personal, división y exclusión, colegas y género. Los hallazgos sugieren que, si bien la cultura organizacional es un factor clave en el bienestar de los empleados; varía considerablemente entre las agencias, lo que afecta los comportamientos de búsqueda de tratamiento relacionados con posibles OSI.

En el Ecuador, tenemos a Vera (2022), quién en su investigación busca establecer la medida en que la variable calidad de servicio incide en la variable satisfacción del usuario en el contexto dado del cuerpo de bomberos de la Municipalidad del Cantón Pueblo Viejo, Ecuador en el año 2021. La metodología empleada en esta investigación fue un enfoque cuantitativo en la cual el diseño seguido es no experimental causal, la elección de esta metodología permitió establecer la relación entre ambas variables además de conocer cuál es el efecto de los cambios que se producen en este servicio, adicional a ello se describe tanto la existencia como la calidad de los servicios ofrecidos en este cuerpo de bomberos municipal en relación con la satisfacción de los ciudadanos. La población de la investigación estuvo conformada por los ciudadanos del distrito obteniéndose una muestra de 380 personas, en la cual se aplicó el instrumento de estudio que fue un cuestionario, instrumento que forma parte de la técnica de la encuesta. Se tiene como resultados que la incidencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos de Cantón Pueblo Viejo se manifiesta de forma significativa y alta, obteniéndose un índice alto de aceptación por parte de los ciudadanos, así mismo el servicio se califica con un nivel regular dentro de la institución, pese a ello existen aún aspectos de mejoras para incrementar la calidad de este servicio.

Nivel Nacional.

En San Martín, tenemos Tuesta et al. (2023), quienes nos dicen que los avances tecnológicos tienen un ritmo acelerado actualmente, tanto en el diseño de nuevos procesos como en el diseño de nuevos productos; por otro lado, las instituciones de educación superior afrontan un incremento de los requerimientos de calidad de sus servicios. Por este motivo en su investigación proponen establecer la influencia que tiene la cultura organizacional en la calidad de atención del personal administrativo que se le da al cliente dentro de la UNSM (Universidad Nacional de San Martín). Con fines de lograr los objetivos se utiliza el método cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, relacional y transaccional. La población fue constituida por una cantidad de 5190 usuarios entre los que se encuentran todos los alumnos de la institución superior tanto de pregrado, posgrado y egresados, así también como el personal docente. De ello se seleccionó una muestra mediante el muestreo estratificado de 375 usuarios. La técnica de investigación fue la encuesta siendo dos cuestionarios los instrumentos seleccionados. Se concluye que en un 23 % de los trabajadores de la institución no estuvieron vinculados a la variable cultura organizacional y se tiene que el 28 % de los encuestados tuvieron una satisfacción pobre de la calidad de atención de los administrativos y un 16 % se mostró totalmente insatisfecho. Con ello se determina que existe una correlación positiva entre la variable cultura organizacional y la calidad de atención en la universidad en cuestión.

Arequipa, Bernedo (2022), la investigación realizada se enfocó en describir, interpretar y finalmente analizar los componentes que integra la cultura organizacional en el contexto dado por los efectivos policiales de la Región Policial Sur-Arequipa en el año 2015, los componentes en cuestión van en función de la capacitación, comunicación, identificación, soporte físico, motivación laboral y relaciones humanas. El objetivo es mostrar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Para ello se realiza una revisión de antecedentes que van en relación al objetivo de esta investigación, teniendo como sustentos teorías de autores reconocidos que enriquecieron al mundo de la investigación con información importante y confiable relacionada con el objeto de estudio. El método fue el inductivo, con el cual se clasifica y ordena la información

recopilada y establece cuáles son las regularidades que presenta. Por otro lado, se utilizó el método deductivo para relacionar estos datos recopilados y generar enunciados y conceptos que fueron base para dar conclusiones certeras; y por último el método estadístico con el cual toda esta información es sistematizada, ordenada y valorada estadísticamente. El método de investigación es el cuantitativo. Las conclusiones indican que el cuerpo policial de la Región Policial Sur presenta una cultura organizacional pobre, que se caracteriza por múltiples acciones, y variedad de valores y prácticas, en donde los objetivos institucionales no son comunes. En cuanto a la variable calidad de servicio, los ciudadanos lo describieron como deficientes y por lo tanto insatisfactorios, fomentando una poca amabilidad, deterioro de confianza y respeto que muestra el efectivo policial hacia el ciudadano.

Ancash, Mariby et al. (2019), en esta investigación se tiene por objetivo desarrollar una mejora del proceso de atención de incendios por parte de la Compañía de Bomberos Voluntarios del Perú B 107 de la ciudad de Chimbote en el año 2017, con el fin de incrementar la calidad del servicio que se brinda. La metodología seleccionada es de un diseño experimental con la utilización de un pre test y un post test. La población conformó los procesos que se dan en cuanto a la atención al ciudadano por parte de la institución gubernamental y como muestra de estudio se selecciona el proceso de atención de los incendios. Los resultados muestran un total de ocho atenciones, una inspección, una tardanza y un transporte; se tiene como promedio una duración de 54,62 minutos para la atención de un incendio, hubo un tiempo normal de 64,99 minutos y un estándar de 106,59 minutos. Así también al aplicar el cuestionario Servqual se establece que las dimensiones seleccionadas para la calidad del servicio a evaluar tienen un nivel medio. Se determina por medio de la utilización de un diagrama causa efecto que los tiempos óptimos para la atención de un incendio tiene que ser reducida en un 33,72 minutos en cuanto al tiempo promedio, el tiempo normal se tiene que reducir en 40,72 minutos y el estándar en 65,80 minutos, esto significaría disminuir en un 61,74 % los tiempos.

Benites & Samantha (2017), la presente investigación se lleva a cabo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Lima en el año 2017. El objetivo de estudio fue establecer cuál es la relación existente entre las variables cultura

organizacional y calidad de servicio. En este estudio se selecciona una población de 190 usuarios quienes efectúan trámites y operaciones en la oficina ubicada en Los Olivos. Para ello se sigue una metodología de investigación básica con el fin de recopilar información y establecer la relación entre estas dos variables. En cuanto al enfoque de investigación fue cuantitativo con método hipotético deductivo, ya que la hipótesis es evaluada a partir de la recopilación de datos. Así también el diseño seleccionado es no experimental, transversal y correlacional. El instrumento fue el cuestionario, el cual fue constituido por 38 preguntas en total con 5 alternativas. Se establece que la relación entre las variables y sus dimensiones es significativa correlacional, directa y positiva con un nivel débil.

La Libertad y Lambayeque, Alarcón & Cubas (2018). La investigación que utiliza el método cuantitativo tiene como objetivo principal establecer la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral presente en las organizaciones de rubro de saneamiento de la zona norte del Perú. En este sentido se utiliza la encuesta como técnica de investigación, siendo aplicadas 313 encuestas a los trabajadores de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento de los departamentos de Lambayeque, Piura y la libertad. Se concluye de esta investigación que la relación entre estas dos variables si existe, lo cual no solo establece la correlación existente entre estas variables, sino que también proyecta a futuras investigaciones a desarrollar un modelo o estereotipo de gestión teniendo como base a la cultura organizacional con perspectivas en el bienestar laboral, de esta manera optimizar los resultados que tienen estas organizaciones prestadoras de servicio de saneamiento en la zona norte del Perú. Por último, en esta investigación se indica que la variable bienestar laboral de estas organizaciones está directamente relacionado con las dimensiones de la variable cultura organizacional en las siguientes dimensiones: Corporativismo frente a profesionalidad, sistema abierto frente a sistema cerrado, proceso frente a resultado, servidor frente a trabajo, pragmatismo frente a normativismo y control laxo frente a control estricto.

Antecedentes Regionales o locales.

Tacna. Córdova (2021), en esta investigación dado en el contexto del hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna para el año 2020, se busca determinar cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de este hospital. Para ello el estudio optó por una investigación básica, enfoque cuantitativo a nivel explicativo y diseño no experimental. Para la población de estudio se conformó por los usuarios atendidos durante el mes de julio del año 2020 y que pertenezcan a la red asistencial de Tacna de EsSalud. Teniéndose una muestra de 383 usuarios de un total de 124501 usuarios que conformaron el universo de estudio. Hoy los datos recopilados fueron analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Se tiene como resultados que la variable calidad de servicio en un 66,6 % es considerada como buena y un 65,27 % consideran alta la satisfacción en este hospital; por otra parte, se determina la presencia de una influencia importante entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario siendo representada con un porcentaje del 76 %.

Tacna, Díaz (2018). En el presente estudio se busca establecer la relación de la variable cultura organizacional y la satisfacción del trabajador de la Dirección Ejecutiva del Servicio Nacional de Sanidad (SENASA) del departamento de Tacna en el año 2018. Para esta investigación se utiliza el método de investigación cuantitativo, y con un diseño no experimental de alcance correlacional. La muestra seleccionada de la población de estudio fueron 55 trabajadores de la dirección ejecutiva de la organización gubernamental, en la cual se aplica el instrumento de estudio que fue un cuestionario de escala ordinal. En cuanto a la medición de la variable satisfacción laboral se utiliza del mismo modo la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados demuestran que existe una correlación entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral dentro de la Dirección Ejecutiva del Servicio Nacional de Sanidad (SENASA) del departamento de Tacna en el año 2018.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Calidad de Servicio.

2.2.1.1 Definición

Según Sipayung et al. (2023), la calidad del servicio es algo que puede satisfacer o superar sistemáticamente las expectativas del cliente/consumidor. En principio, la definición de calidad de servicio se centra en los esfuerzos por satisfacer las necesidades y deseos del consumidor siguiendo sus expectativas. Afirma que las expectativas del consumidor pueden ser de tres tipos. En primer lugar, la expectativa de voluntad, que es el nivel de expectativa que suelen tener los consumidores al evaluar la calidad del servicio. En segundo lugar, la expectativa de debería, es decir, el nivel de rendimiento que se considera aceptado por los consumidores. Normalmente, las exigencias de lo que se debería recibir son mayores que lo que se recibirá. En tercer lugar, la expectativa ideal, es decir, el mejor nivel de rendimiento que se espera que sea aceptado por los consumidores.

Según Khair et al. (2023), la calidad de servicio se define de forma sencilla, es decir, como una medida del nivel de servicio prestado, capaz de cumplir con las expectativas de los consumidores. Esto significa que la calidad de servicio viene determinada por la capacidad de una determinada empresa o institución para satisfacer las necesidades de acuerdo con lo que se espera o desea en función de las necesidades de los consumidores/visitantes. Los indicadores de fiabilidad son los siguientes: 1. Prestar los servicios según lo prometido. 2. Fiable en la gestión de los problemas del servicio. 3. Prestar servicios correctamente desde la primera vez. 4. Prestar servicios de acuerdo con el plazo prometido. 5. Guardar notas / documentos sin errores.

2.2.1.2 Teoría de la Calidad de Servicio

Chen et al. (2020), a principios de la década de 1980, Christian, representante de la escuela nórdica de gestión de servicios, propuso la teoría de la calidad del servicio percibida basada en la teoría básica de la psicología cognitiva y definió la calidad del

servicio como una percepción, que es la relación entre el servicio realmente obtenidos por los consumidores y sus expectativas. La escala de calidad del servicio (servicio-calidad, Servqual), fue propuesta por el científico de marketing estadounidense Parasuram en la década de 1980, desde la perspectiva de los consumidores, midiendo la brecha entre las expectativas de los consumidores y los sentimientos reales de los servicios prestados. La calidad ha sido ampliamente aceptada como modelo teórico y método de evaluación de la teoría del servicio percibido.

Kivijärvi & Virta (2021), la comunidad investigadora ha adoptado una variedad de perspectivas divergentes, varias teorías de otras disciplinas se vuelven a conectar, en parte, como un sello al servicio, dominio de gestión. Los siguientes son solo ejemplos de las diversas teorías relacionadas con los problemas de la calidad del servicio: Teoría de la expectativa-desconfirmación (Briggs, Landry y Daugherty 2016), teoría del compromiso-confianza (Friman et al., 2002), teoría del intercambio social (Briggs, Landry y Daugherty 2016, Priporas et al., 2017), teoría del intercambio relacional (Homburg, Giering y Menon, 2003), teoría del control (Sichtmann, Von Selasinsky y Diamantopoulos, 2011), la teoría del efecto de red (Zhu y Zolkiewski, 2016), la teoría de la señalización (Arslanagic-Kalajdzic y Zabkar 2017; Ho y Wei 2016), y la teoría del marketing relacional (Cáceres y Paparoidamis 2007). A pesar de la gran cantidad de teorías prestadas y factores explicativos, todavía hay muy poca comprensión teórica del fenómeno detrás de las discrepancias en la calidad del servicio. El todo es menos que la suma de sus partes.

2.2.1.3 Dimensiones de la Calidad de Servicio

Shoab et al. (2018), señala que, para medir la calidad del servicio, Parasuraman et al. (1985), propusieron un modelo integral que comprenden diez dimensiones de la calidad del servicio, es decir, (1) tangibles, (2) confiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) comprensión de los clientes, (5) acceso, (6) comunicación, (7) credibilidad, (8) seguridad, (9) competencia y (10) cortesía. El mismo modelo fue posteriormente simplificado y denominado SERVQUAL por Parasuraman et al. (1988) reduciéndolo a cinco dimensiones, es decir, (1) tangibles, (2) confiabilidad, (3) capacidad de respuesta,

(4) seguridad y (5) empatía. La escala SERVQUAL ha sido ampliamente reconocida por académicos, investigadores y profesionales en varios campos y diferentes países (Farooq & Radovic, 2016). SERVQUAL ofrece una escala de medición integral con implicaciones prácticas para la calidad del servicio percibida por los clientes (Parasuraman et al., 1994). Vale la pena mencionar que, aunque SERVQUAL ha sido ampliamente aceptado y adoptado por varios académicos (Samen et al., 2013).

2.2.1.4 Beneficios de la calidad de Servicio

Rajab (2023). La calidad del servicio debe partir de las necesidades del cliente y terminar con su satisfacción y su percepción positiva de los servicios prestados. Sin embargo, el reto es que las evaluaciones de los clientes sobre los servicios que reciben son más subjetivas porque dependen de las percepciones de cada individuo.

2.2.2 Cultura organizacional

2.2.2.1 Definición

Según Yip et al. (2020), la cultura organizacional es un sistema social que guía el significado y el propósito colectivo y coordina a los individuos en un grupo, se caracteriza por un conjunto compartido de valores, actitudes, creencias y comportamientos esperados entre los miembros de una organización, Ejerce una profunda influencia sobre el comportamiento individual y organizacional. La cultura organizacional puede promover resultados positivos como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, la productividad y la creatividad y el desempeño financiero.

Paais & Pattiruhu (2020). La cultura organizacional es un hábito que se aplica a una organización. Cada organización tiene diferentes patrones y costumbres. La cultura organizacional es un conjunto de suposiciones y creencias básicas mantenidas por los empleados de una organización, que luego se desarrollan y difunden para superar los problemas de índole externo e integración interna (Limaj & Bernroider, 2019). Por lo tanto, la insatisfacción de los empleados con la organización o empresa en su conjunto

repercutirá en su insatisfacción en el desempeño de su trabajo y sin duda afectará su desempeño.

Según Muhammad Idris (2018). La cultura organizacional es el resultado de un proceso de dilución e incorporación del estilo cultural y/o comportamiento de cada individuo traído de antemano a una nueva norma y filosofía, que tiene la energía y el orgullo del grupo frente a algo y un propósito particular (Edison, Anwar y Komariyah, 2017). La cultura organizacional es la forma en que las personas hacen las cosas en las organizaciones. Entre las culturas organizacionales con los recursos humanos hay relaciones que son mutuamente influyentes. La cultura organizacional se forma a partir de un grupo de personas que tienen un fuerte deseo de alcanzar los objetivos de la organización. Centrarse en mejorar la cultura organizacional afectará directamente a la fuerza laboral del bombero para que pueda desencadenar el desempeño profesional y los objetivos organizacionales están bien logrados. Los bomberos no pueden trabajar solos y/o en grupos para realizar operaciones de extinción de incendios porque no son buenos para la sostenibilidad de la organización. Las acciones del bombero deben ayudar al colega de turno cuando sea necesario y ver en qué condiciones debe secundar la condición para el buen funcionamiento de la extinción del fuego.

2.2.2.2 Teoría de la cultura organizacional

Según Selznick (1957), describió las instituciones como prácticas integradas e históricamente constituidas y la institucionalización como el proceso dinámico donde estas prácticas se mantienen y modifican dos maneras diferentes. Primero, reconociendo el hecho de que las organizaciones no son solo expresiones de acciones racionales y orientadas a objetivos, sino que son sistemas orgánicos fuertemente influenciados por las características sociales de sus participantes. En segundo lugar, destacando que las organizaciones están imbuidas de valores en el sentido de que encarnan un conjunto de valores y una identidad distintiva (Scott, 2001). Estas perspectivas han sido posteriormente elaboradas y ampliadas por los neoinstitucionalistas, subrayando la relación entre los procesos de institucionalización dentro de las organizaciones y sus entornos externos (Meyer y Scott, 1992). En la literatura sobre cultura organizacional, se ha dedicado mucho al debate a las relaciones entre tres perspectivas teóricas principales

con una ligera simplificación, las perspectivas de integración, diferenciación y fragmentación (Martin, 1992). Los estudios integradores de la cultura organizacional han ido dominando, según Alvesson y Berg (1992). Nuestro análisis se basa en una perspectiva de diferenciación de las culturas organizacionales. La razón detrás de esto es que, al examinar el papel de las culturas organizacionales en el logro de los objetivos sociales y no solo organizacionales, vemos que la cultura se vuelve relevante en los límites de los estereotipos y la explicación de los problemas de colaboración (Almklov, 2018).

2.2.2.3 Dimensiones de la cultura organizacional

Planificación Estratégica: Mallon (2019), señala que la "planificación estratégica", por lo tanto, es el proceso mediante el cual una organización identifica cómo se diferenciará de su competencia para lograr su misión, un proceso mediante el cual una organización establece objetivos a corto y largo plazo para mejorar y mide el progreso hacia el logro de esas mejoras. Los planes organizacionales pueden ser una combinación de planificación estratégica ("¿Cómo será diferente la organización en respuesta a amenazas externas y en comparación con nuestra competencia?") y planificación operativa ("¿Cómo mejorará continuamente la organización para mejorar los resultados?").

Valor Institucional: Sugiarti et al. (2021), el valor institucional está en la integridad de sus trabajadores que tiende a los valores del bien. Esto significa que, en el desempeño de sus funciones, los empleados no solo cumplen con sus obligaciones (Rahmadani, 2020). Más que eso, muestran rasgos positivos, como ser honestos (no atreverse a cometer actos que violen la ley), ser justos en la prestación de servicios a todos los interesados y el compromiso (Yolanda & Syamsir, 2020). El compromiso en cuestión es la determinación de trabajar de la mejor manera posible basándose en órdenes, normas, procedimientos, etcétera. En la investigación de Purwati & Wijaya (2019), se dice que en general que los valores institucionales se refieren a los valores de integridad, ¿qué significan? El significado, las actitudes de trabajo y el comportamiento deben ser relevantes para los valores de bondad que ya existen en los empleados (como la

honestidad, el compromiso, la coherencia, y así sucesivamente). Los indicadores utilizados para medir la cultura de trabajo de la integridad son: 1. Trabajar correctamente y bien. 2. Mente abierta. 3. Ser prudente en la realización de tareas. 4. Ser obediente a la legislación. 5. No cometer actos de corrupción y similares. Esto significa que un empleado tiene la capacidad de trabajar bien y va acompañado de un buen comportamiento (Tanjung et al., 2020; Bhagya, 2020). En el desempeño de sus funciones, un empleado no se centra únicamente en el trabajo, sino que intervienen muchos factores, como las competencias, la puntualidad, las políticas, las normas y los procedimientos, la calidad de los resultados y su impacto (Fadhilatunisa y Fakhri, 2020; Ferawati y otros, 2020).

Motivación: Según Widarko & Anwarodin (2022), la motivación es la fuerza motriz que realizará un comportamiento para alcanzar el objetivo de la autosatisfacción. La motivación se forma a partir de la actitud de un empleado ante las situaciones laborales. La motivación es un deseo en una persona que hace que esa persona actúe. La motivación está estrechamente relacionada con la satisfacción del trabajador o empleado y con el rendimiento laboral). Según (Hu et al., 2022), esta motivación es esencial para los directivos porque, por definición, los directivos deben trabajar con otras personas. Los directivos deben comprender los comportamientos de ciertas personas para influir en ellas, afin de que trabajen de acuerdo con las necesidades de la organización. A veces la motivación es instintiva (influida por el instinto) y otras surge de decisiones racionales (Padave et al., 2021). La motivación es una condición psicológica resultante de la interacción. Las necesidades del empleado y los factores externos que afectan a su comportamiento (Yang et al., 2021). La motivación es un estado mental y una actitud humana que proporciona energía fomenta la actividad y dirige el comportamiento hacia la satisfacción de las necesidades. Schwepker & Dimitriou (2021), sugieren la explicación como un impulso que existe en una persona para comportarse con el fin de alcanzar un objetivo específico tratando de provocar ciertas condiciones en él para que su comportamiento se dirija al destino deseado.

Trabajo en equipo: Mustafa et al. (2017), la orientación al trabajo en equipo es definida como el grado en que los miembros tienen una actitud positiva hacia el trabajo

en equipo, es un aspecto esencial, tal actitud refleja el nivel de voluntad de un individuo para trabajar con otros de manera cooperativa y su compromiso con las metas del grupo y las relaciones interpersonales. Se ha encontrado que la orientación del equipo mejora el esfuerzo y el desempeño individual dentro de un equipo, el intercambio de miembros del equipo la propensión a participar en el equipo a trabajar y cooperar con otros miembros del equipo.

Compromiso Organizacional: De acuerdo con Martono et al. (2020), el alto compromiso organizacional de los empleados con la organización favorecerá el alto rendimiento, la baja rotación de personal y los bajos niveles de ausentismo. El compromiso determinará el nivel de satisfacción en el trabajo. En otras palabras, la satisfacción en el trabajo se disparará si la organización consigue aumentar el compromiso de sus empleados. El compromiso de los empleados con la organización es un proceso continuo, y es una experiencia individual al incorporarse a una organización.

2.2.2.4 Beneficios de la cultura organizacional

Bakhsh et al. (2018), es una variable muy importante que tiene un impacto en el desempeño general de las empresas y organizaciones y los impactos en la estrategia que desarrollan y, además, sus procedimientos y, posteriormente, el resultado de las empresas de avance de nuevos productos. Se han distinguido y validado cuatro medidas de CO que son útiles para el desempeño organizacional: Adaptabilidad, consistencia, participación y misión. La adaptabilidad sugiere hasta qué punto una organización puede ajustar la conducta, las estructuras y los marcos adquiridos a raíz de los cambios ambientales. La consistencia alude al grado en que las creencias, los valores y los deseos son confiables para los individuos. La participación alude al nivel de interés de los individuos de una organización en el proceso de toma de decisiones. Misión alude a la presencia de un significado mutuo del propósito de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

Según Carvalho et al. (2019), expresa que da la casualidad de que las organizaciones que implementan filosofías de servicio de calidad desarrollan culturas diferentes a las que no las implementan (Aziz & Morita, 2016). De hecho, la cultura organizacional y su relación con la calidad y la excelencia son un tema común en la literatura. Sin embargo, aún está por demostrar una relación clara entre el cambio cultural que se promueve en el ámbito de las iniciativas de excelencia y el desarrollo de capacidades que permitan a una organización ser adaptable a largo plazo. Gran parte del enfoque está en implementar o mejorar el puntaje de evaluación en programas de calidad y excelencia y no en desarrollar una capacidad duradera para cambiar. Según Năftănăilă y Cioană (2013), la excelencia operativa es una filosofía a nivel operativo con fuertes implicaciones a nivel estratégico. La excelencia operativa es vista como una filosofía de liderazgo, trabajo en equipo y resolución de problemas que apunta a la mejora continua en toda la organización centrándose en las necesidades del cliente, el empoderamiento de los empleados y la optimización de procesos (Liker, 2004). La excelencia operativa está respaldada por prácticas operativas que se centran en la optimización de los procesos de producción, alta eficiencia y orientación al cliente y al mercado (Lu et al., 2011).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo de investigación.

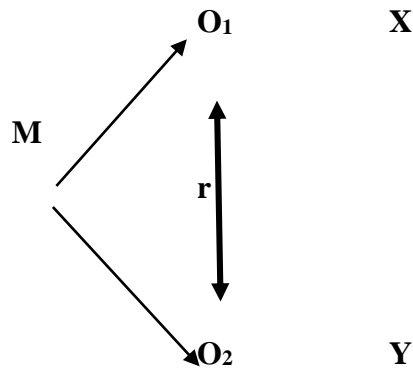
El tipo de la presente investigación es básica y por la recopilación de datos es cuantitativa.

Según Jin & Chang (2022). La investigación básica es principalmente para producir nuevo conocimiento científico (Arora et al., 2021), y el nuevo conocimiento científico es una fuente primaria de nuevas oportunidades tecnológicas. Además, es bien sabido que el (nuevo) conocimiento científico juega un papel esencial en la indagación de nuevas (o novedosas) combinaciones de conocimiento técnico existente que son obviamente inconsistentes o difíciles de combinar entre sí (Arts y Fleming, 2018).

4.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional, porque mide la relación entre las variables de estudio.

Los estudios correlacionales, el evaluador define un conjunto de variables que incluyen un resultado de interés y luego prueba las relaciones hipotéticas entre estas variables. El resultado se conoce como la variable dependiente y las variables que se prueban para la asociación son las variables independientes (Lau, 2017).



Donde:

M : Muestra de estudio

O1; O2 : Observación de las variables

X : Calidad de servicio

Y : Cultura organizacional.

4.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal.

El diseño no experimental se denomina a veces estudios descriptivos. Los estudios no experimentales no tienen la calidad de pruebas necesarias para hacer afirmaciones sobre causalidad, se basa en la recopilación de datos y los mismos no se pueden manipular (Craig, 2021).

De acuerdo con Spector, PE (2019). El diseño de investigación transversal se usa con encuestas de auto informe y en un mismo periodo de tiempo, pueden proporcionar evidencia de relaciones entre variables y pueden usarse para descartar muchas posibles explicaciones alternativas para esas relaciones.

4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.2.1. Variable X: Cultura Organizacional

Se define como la forma en que los empleados de una organización distinguen ciertas características de una empresa u organización: “La gestión/resolución de

problemas, actitud hacia la innovación o parches de trabajo en equipo; mientras que el optimismo o la satisfacción es un concepto de evaluar y tratar de identificar los sentimientos de los empleados relacionados por ejemplo, con el manejo de objeciones o la práctica de observación (Robbins, 1994, Murillo, Calderón et al., Torre, 2006).

4.2.2. Variable Y: Calidad de Servicio

Se define como la diferencia entre lo que los clientes realmente saben sobre el servicio y sus expectativas preestablecidas. “De esta forma, el cliente evaluará negativamente o positivamente la calidad del servicio, donde el conocimiento adquirido es inferior o superior a lo que se espera actualmente” (Mendoza, 2009).

Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Son mediadas del nivel de servicio prestado capaz de cumplir con las expectativas de satisfacer las necesidades de acuerdo con lo que se espera o desea en función de las necesidades de los ciudadanos.	ELEMENTOS TANGIBLES	Letreros Carteles Informes Orientación Atención Comodidad	Ordinal
		CONFIABILIDAD	Información Programación Orden Facilidad	
		REPUESTA RÁPIDA	Rapidez Análisis Exámenes Ventas.	
		SEGURIDAD	Privacidad Motivación Tiempo Confianza	
		EMPATÍA	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	
Cultura Organizacional	Se mide la identidad del trabajador con su organización	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Misión Visión Objetivos institucionales	Ordinal
		VALOR INSTITUCIONAL	Identidad Valor al ciudadano	

	Igualdad de oportunidades
	Integridad y ética
	Satisfacción de los
	trabajadores.
MOTIVACIÓN	La Infraestructura adecuada.
	Motivación a la excelencia.
TRABAJO EN EQUIPO	Trabajo en equipo
	Sentirse Feliz
COMPROMISO	Lealtad
ORGANIZACION	Identidad problemática
AL	Compromiso
	Sentirse en familia

Fuente: Elaboración Propia.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Población:

La población estuvo conformada por los trabajadores de la Intendencia Nacional de Bomberos de la Sede Central, siendo en total 89 trabajadores nombrados y contratados, que laboran en las áreas administrativas de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, en el año 2023.

4.3.2. Muestra:

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, siendo la muestra 73 trabajadores de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en estudio.

En base a la temática a investigar, se trabajó con el personal que labora en el área administrativa de la Sede Central de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y que se encuentran bajo el régimen laboral 728 y 1057 que suman en total 73 trabajadores.

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se diseñaron dos cuestionarios, cada uno con 22 ítems, organizado en 5 dimensiones para la medición de

las variables de estudio, dichos instrumentos fueron:

- ✓ Cuestionario para el análisis de calidad de servicio.
- ✓ Cuestionario para el análisis de cultura organizacional.

La validación de los cuestionarios se basó en la opinión de los expertos, quienes luego de dar su opinión, se mejoró la versión inicial. Los cambios y correcciones se han realizado según lo sugerido.

4.5. ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La fuente de información recolectada fue fundamentalmente primaria, previa coordinación con los trabajadores de Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

Con relación a los instrumentos y marco teórico fueron elaborados según la revisión bibliográfica escrita y medios virtuales.

4.6. PROCESAMIENTO Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de datos en la presente investigación, se utilizó el Microsoft Excel y el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 21.0.

Para el análisis e interpretación de datos se empleó la estadística descriptiva, usándose tablas, frecuencias, porcentajes para establecer el nivel de cada variable. Se utilizó la estadística inferencial, a través del modelo estadístico coeficiente de correlación de Spearman Rho, para el establecimiento de las correlaciones entre variables y sus dimensiones, y la comprobación de la hipótesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 RESULTADOS DE ANÁLISIS UNIVARIADO

Objetivo específico 01: Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

Tabla 1

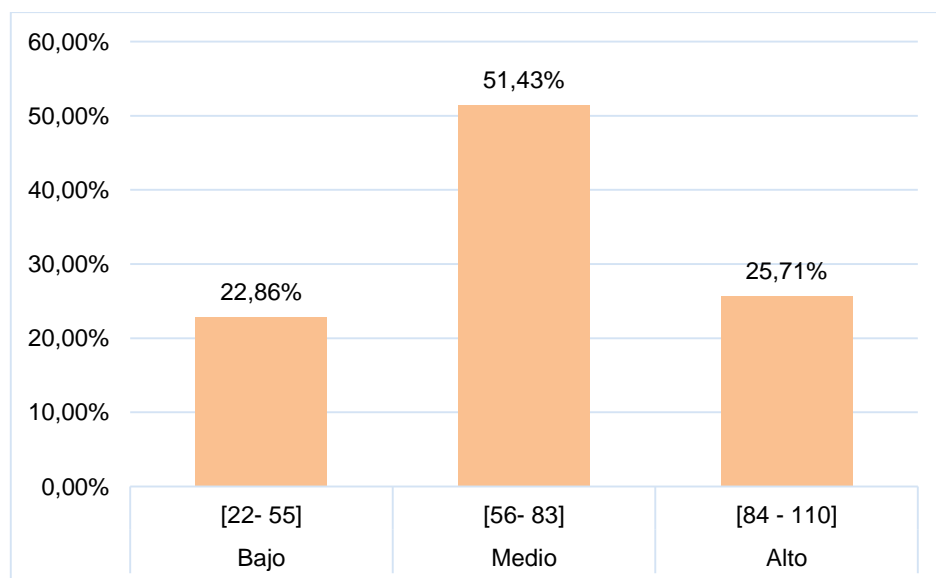
Nivel de la calidad de servicio

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[22 - 55]	16	22,86
Medio	[56 - 83]	36	51,43
Alto	[84 - 110]	18	25,71
Total		70	100,00

Nota: Elaboración Propia

Figura 1

Nivel calidad de servicio



Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 los resultados nos indican que el nivel de la calidad de servicio, está en un nivel medio de 51,43 %, alto de 25,71 %, y bajo de 22,86 %.

Tabla 2*Dimensiones de la calidad de servicio*

Dimensión	Categorías	Frecuencia	% del Total
Elementos tangibles	Bajo [4 - 10]	22	31,43 %
	Medio [11 - 15]	38	54,29 %
	Alto [16 - 20]	10	14,29 %
	Total	70	100,00 %
Confiabilidad	Bajo [5- 13]	20	28,57 %
	Medio [14 - 19]	34	48,57 %
	Alto [20 - 25]	16	22,86 %
	Total	70	100,00 %
Capacidad de respuesta	Bajo [4 - 10]	23	32,86 %
	Medio [11 - 15]	25	35,71 %
	Alto [16 - 20]	22	31,43 %
	Total	70	100,00 %
Seguridad	Bajo [4 - 10]	23	32,86 %
	Medio [11 - 15]	25	35,71 %
	Alto [16 - 20]	22	31,43 %
	Total	70	100,00 %
Empatía	Bajo [4 - 10]	19	27,14 %
	Medio [11 - 15]	29	41,43 %
	Alto [16 - 20]	22	31,43 %
	Total	70	100,00 %

Nota: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2 los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio son:

1. La dimensión elementos tangibles, los 70 encuestados señalaron que está en un nivel medio 54,29 %, bajo 31,43 % y alto 14,29 %, esto se refiere a que la Intendencia Nacional de Bomberos no cuenta con equipos modernos, sus instalaciones no son muy cómodas y acogedoras, no es muy fácil encontrar personal que proporcione información sobre trámites y procedimientos.
2. La dimensión confiabilidad, los 70 encuestados se obtuvo que está en un nivel medio 48,57 %, bajo 28,57 % y alto 22,86 %, esto se refiere a que la Intendencia Nacional de Bomberos, frente a los usuarios no siempre hace lo que promete, no muestra un sincero interés por solucionar sus problemas, no siempre realiza bien su servicio en la primera vez, no concluye el servicio dentro del tiempo estimado y se insiste en conservar registros erróneos.
3. La dimensión capacidad de repuesta los 70 encuestados indicaron que está en un nivel medio 35,71 %, bajo 32,86 % y alto 31,43 %, esto se debe a que el personal no comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio, no ofrece un servicio rápido, no siempre están dispuestos a ayudar, no hacen bien su trabajo, casi siempre están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.
4. La dimensión seguridad, los 70 encuestados indicaron que está en un nivel medio 35,71 %, bajo 32,86 % y alto 31,43 %, esto se debe a que el comportamiento del personal no da confianza, los usuarios no se sienten seguros con los servicios que se brindan, el personal no es siempre amable, no tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les hace.
5. La dimensión empatía, los 70 encuestados indicaron que está en un nivel medio 41,43 %, alto 31,43 % y bajo 27,14 %, esto se debe a que el personal no da a los usuarios una atención individualizada, los encargados de proporcionar información no conocen bien su trabajo, no ofrecen una atención individualizada a los usuarios, no muestran preocupación por los mejores intereses de sus usuarios.

Objetivo específico 02: Diagnosticar el nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023

Tabla 3

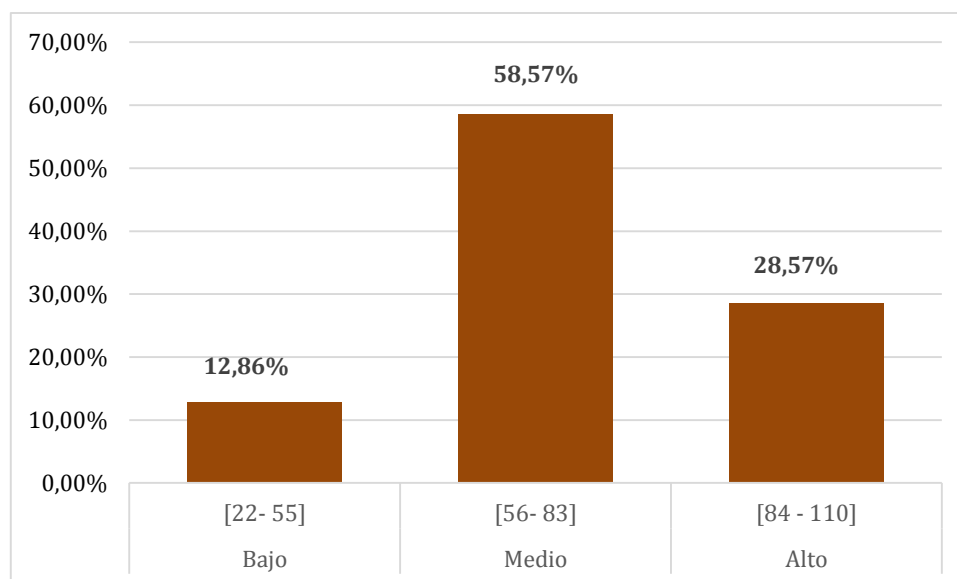
Nivel de la cultura organizacional

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[22- 55]	9	12,86
Medio	[56- 83]	41	58,57
Alto	[84 - 110]	20	28,57
Total		70	100,00

Índice: Elaboración Propia

Figura 2

Nivel de la cultura organizacional



Interpretación:

En la tabla 3 y figura 2 los resultados nos indican que el nivel de la cultura organizacional está en un nivel medio de 58,57 %, alto de 28,57 %, y bajo 12,86 %.

Tabla 4*Dimensiones cultura organizacional*

Dimensión	Categorías	Frecuencia	% del Total
Planificación estratégica	Bajo [4 - 10]	16	22,86 %
	Medio [11 - 15]	33	47,14 %
	Alto [16 - 20]	21	30,00 %
	Total	70	100,00 %
Valor institucional	Bajo [5- 13]	25	35,71 %
	Medio [14 - 19]	27	38,57 %
	Alto [20 - 25]	18	25,71 %
	Total	70	100,00 %
Motivación	Bajo [4 - 10]	29	41,43 %
	Medio [11 - 15]	32	45,71 %
	Alto [16 - 20]	9	12,86 %
	Total	70	100,00 %
Trabajo en equipo	Bajo [4 - 10]	21	30,00 %
	Medio [11 - 15]	15	21,43 %
	Alto [16 - 20]	34	48,57 %
	Total	70	100,00 %
Compromiso organizacional	Bajo [5- 13]	11	15,71 %
	Medio [14 - 19]	34	48,57 %
	Alto [20 - 25]	25	35,71 %
	Total	70	100,00 %

Índice: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4 los resultados de las dimensiones de la variable cultura organizacional son:

1. La dimensión planificación estratégica, los 70 encuestados señalaron que está en un nivel medio 47,14 %, alto 30 % y bajo 22,86 %, esto se refiere a que la Intendencia Nacional de Bomberos, sus trabajadores no todos sienten que la misión de su institución refleja su naturaleza y acciona, la gran mayoría no siente que la visión de su institución refleja su intención futura, no consideran que los objetivos institucionales están totalmente definidos en los documentos de gestión.

2. La dimensión valor institucional, los 70 encuestados manifestaron que está en un nivel medio 38,57 %, bajo 35,71 % y alto 25,71 %, esto se refiere a que la Intendencia Nacional de Bomberos, no promueve la relevancia de ejecutar el trabajo bien desde la primera vez, muestra incapacidad para inculcar una creencia donde el ciudadano es lo primero, no garantiza la oportunidad para todos, muestra la falta de integridad y conducta de ética responsable en su institución.

3. La dimensión motivación, los 70 encuestados indicaron que está en un nivel medio 45,71 %, bajo 41,43 % y alto 12,8 %, esto se debe a que no se tiene en cuenta la satisfacción de sus miembros/trabajadores/colaboradores, el lugar de trabajo (oficinas, recepción, espacios comunes), no corresponden a la esencia de la organización y no reflejan la identidad y los valores de la organización, no hay motivación para alcanzar la excelencia a través de la mejora continua.

4. La dimensión trabajo en equipo, los 70 encuestados indicaron que está en un nivel alto 48,57 %, bajo 30 % y medio 21,43 %, esto se debe a que la mayoría siente que sus ideas no son consideradas y apoyadas por la organización, considera que las estrategias deben ser elaboradas en conjunto, los errores no son tomados como oportunidad de mejoramiento.

5. La dimensión compromiso organizacional los 70 encuestados indicaron que está en un nivel medio 48,57 %, alto 35,71 % y bajo 15,71 %, esto se debe a que la mayoría no se siente feliz si trabajara el resto de su vida en esta organización, no se sienten “parte de la familia” en la organización.

5.2 RESULTADOS DE ANÁLISIS UNIVARIADO

Tabla 5

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad del servicio	0,076	70	0,200*
V2 Cultura organizacional	0,138	70	0,002

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Los resultados que se muestran en la tabla 5 la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov^a, nos refiere a que la prueba estadística sería el Rho de Spearman, ya que las variables tienen una distribución no paramétrica, la significación de ambas variables: Sig. V1 es igual a sig. 200* > 0,05 y V2 es igual sig. 0,002 V2 < 0,05, es decir no siguen una distribución normal.

Objetivo específico 03: Calcular la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional

		D1	D2	D3	D5	D4	V2 Cultura	
		Económica	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad	organizacional	
Rho de Spearman	D1 Económica	Coefficiente de correlación	1,000	0,812**	0,772**	0,771**	0,745**	
		Sig. (bilateral)		1,44E-17	5,02E-15	6,02E-15	1,37E-13	0,713
		N	70	70	70	70	70	70
	D2 Confiabilidad	Coefficiente de correlación	0,812**	1,000	0,878**	0,846**	0,906**	-0,006
		Sig. (bilateral)	1,44E-17		2,12E-23	3,01E-20	4,22E-27	0,962
		N	70	70	70	70	70	70
	D3 Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,772**	0,878**	1,000	0,894**	0,915**	-0,016
		Sig. (bilateral)						
		N	70	70	70	70	70	70

	Sig. (bilateral)	5,02E-15	2,12E-23	2,40E-25	1,90E-28	0,896	
	N	70	70	70	70	70	
D5 Empatía	Coefficiente de correlación	0,771**	,846**	,894**	1,000	,902**	0,027
	Sig. (bilateral)	6,02E-15	3,01E-20	2,40E-25		1,55E-26	0,822
	N	70	70	70	70	70	70
D4 Seguridad	Coefficiente de correlación	0,745**	0,906**	0,915**	0,902**	1,000	0,031
	Sig. (bilateral)	1,37E-13	4,22E-27	1,90E-28	1,55E-26		0,797
	N	70	70	70	70	70	70
V2 Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	0,045	-0,006	-0,016	0,027	0,031	1,000
	Sig. (bilateral)	0,713	0,962	0,896	0,822	0,797	
	N	70	70	70	70	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral).

Interpretación:

La tabla 6 muestra la correlación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional, evidenciamos que la sig. > 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula no existe relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional.

Objetivo General: Calcular la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

Tabla 7

Relación existente entre la calidad de servicio y la cultura organizacional

		V1 Calidad del servicio	V2 Cultura organizacional
Rho de Spearman	V1 Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,884
		N	70
	V2 Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	0,018
		Sig. (bilateral)	0,884
		N	70

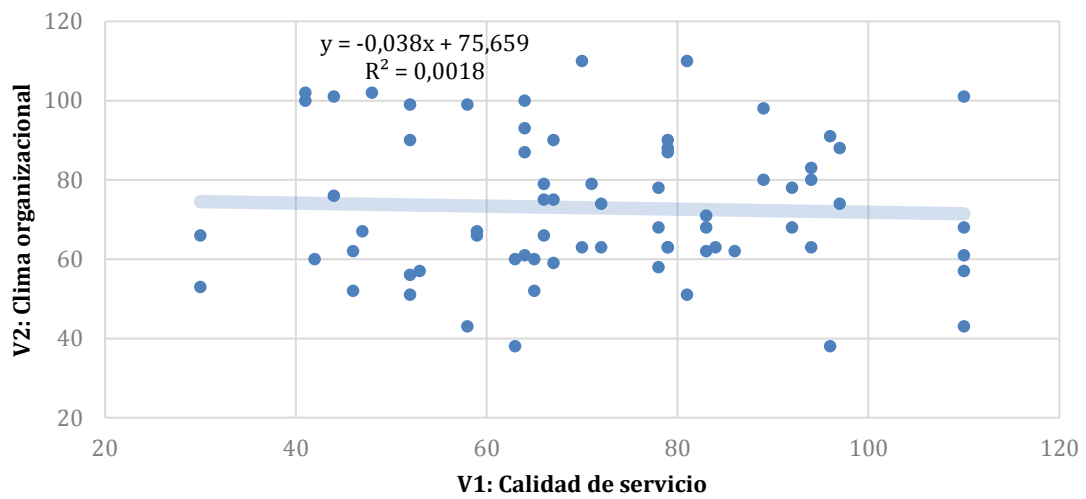
Índice: Elaboración SPSS v. 26

Interpretación:

La tabla 7, nos muestra que la sig. > 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula no existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.

Figura 3

Correlación de rho entre la variable calidad de servicio y clima organizacional



Interpretación:

La figura 3 observamos que existe un coeficiente de determinación de 0,0018 evidenciándose que solo el 0,18 % de la calidad de servicio es influenciada por el clima organizacional.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

El nivel de la calidad de servicio está en un nivel medio de 51,43 %, alto de 25,71 %, y bajo de 22,86 %. En la dimensión elementos tangibles está en un nivel medio 54,29 %, la institución no cuenta con equipos modernos, sus instalaciones no son muy cómodas y acogedoras, no es muy fácil encontrar personal que proporcione información sobre trámites y procedimientos. La dimensión confiabilidad está en un nivel medio 48,57 %, la institución frente a los usuarios no siempre hace lo que promete, no muestra un sincero interés por solucionar sus problemas, no siempre realiza su servicio correctamente en la primera vez, no realiza el servicio en el tiempo propuesto, insiste en conservar registros libres de errores. La dimensión capacidad de repuesta está en un nivel medio 35,71 %, esto se debe a que el personal no comunica a los usuarios cuando finalizará la realización del servicio, no brinda un servicio rápido, no siempre están dispuestos a ayudar, no hacen bien su trabajo, casi siempre están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios. La dimensión seguridad está en un nivel medio 35,71 %, esto se debe a que el comportamiento del personal no da confianza, los usuarios no se sienten seguros con los servicios que se brindan, el personal no es siempre amable, no tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les hace. La dimensión empatía está en un nivel medio 41,43 %, esto se debe a que el personal no da a los usuarios una atención individualizada, los encargados de proporcionar información no conocen bien su trabajo, no ofrecen una atención individualizada a sus usuarios, no se preocupan por los principales intereses de sus usuarios.

Al respecto podemos mencionar el caso en Ecuador, de acuerdo con Vera (2022), quien es su investigación busca establecer la medida en que la variable calidad de servicio incurre en la variable satisfacción del usuario en el contexto dado del cuerpo de bomberos de la municipalidad del Cantón Pueblo Viejo, Ecuador en el año 2021. La metodología empleada en esta investigación fue un enfoque cuantitativo en la cual el diseño seguido es no experimental causal, la elección de esta metodología permitió establecer la relación entre ambas variables además de conocer cuál es el efecto de los cambios que se producen en este servicio, adicional a ello se describe tanto la existencia como la calidad de los

servicios ofrecidos en este cuerpo de bomberos municipal en relación con la satisfacción de los ciudadanos. La población de la investigación estuvo conformada por los ciudadanos del distrito obteniéndose una muestra de 380 personas en la cual se aplicó el instrumento de estudio que fue un cuestionario, instrumento que forma parte de la técnica de la encuesta. Se tiene como resultados que la incidencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el cuerpo de bomberos de Cantón Pueblo Viejo se manifiesta de forma significativa y alta, obteniéndose un índice alto de aceptación por parte de los ciudadanos, así mismo el servicio se califica con un nivel regular dentro de la institución, pese a ello existen aún aspectos de mejoras para incrementar la calidad de este servicio.

El nivel de la cultura organizacional está en un nivel medio de 58,57 %, alto de 28,57 %, y bajo 12,86 %. En la dimensión planificación estratégica está en un nivel medio 47,14 %, esto se refiere a que los trabajadores no todos sienten que la misión de su institución refleja su naturaleza y acciona, la gran mayoría no siente que la visión de su institución refleja su intención futura, no consideran que los objetivos institucionales están totalmente definidos en los documentos de gestión. La dimensión valor institucional está en un nivel medio 38,57 %, esto se refiere a que la institución no promueve la importancia de hacer el trabajo bien desde una primera vez, no genera una cultura de una calidad superior donde el ciudadano es lo primero, no hay igual oportunidad para todos, no existe integridad y conducta de ética responsable en su institución. La dimensión motivación está en un nivel medio 45,71 %, esto se debe a que no se toma en cuenta la satisfacción de sus miembros/trabajadores/colaboradores, el espacio de trabajo (recepción, oficinas, espacios comunes), no va de acuerdo con el ambiente de la organización y no reflejan la identidad y los valores de la organización, no se motiva a la excelencia a través del mejoramiento continuo. La dimensión trabajo está en un nivel alto 48,57 %, esto se debe a que la mayoría siente que sus muchas ideas no son consideradas y apoyadas por la organización, considera que las estrategias deben ser elaboradas en conjunto, los errores no son tomados como oportunidad de mejoramiento. La dimensión trabajo en equipo está en un nivel alto 48,57 %, esto se debe a que la mayoría siente que sus diversas ideas mayormente no son tomadas en cuenta es incluso no son apoyadas por la organización, asimismo consideran que las estrategias que puedan plantearse deben ser perfiladas en conjunto, los errores no son tomados como oportunidad de mejoramiento. La dimensión

compromiso organizacional está en un nivel medio 48.57 %, esto se debe a que la mayoría no se siente feliz si trabajara el resto de su vida en esta organización, no se sienten “parte de la familia” en la organización.

En el caso de Korea, Choi (2020), en su estudio: Los efectos de los tipos de cultura organizacional y el apoyo organizacional percibido en el compromiso organizacional de los bomberos, tuvo como objetivo ayudar a mejorar el compromiso organizacional y la preparación de un plan de acción con respecto al apoyo de la organización mediante el examen de los efectos de los tipos de cultura organizacional y el apoyo organizacional percibido en el compromiso organizacional de los bomberos. Con este fin, se encuestó a 205 oficiales de extinción de incendios del área norte de Gyeonggi-do utilizando el método de muestreo intencional. Los resultados demostraron que, entre los tipos de cultura organizacional, la percepción de cultura de grupo, cultura racional y apoyo organizacional que tienen los bomberos, adquieren una influencia significativa en su compromiso organizacional. Con base en estos resultados, este estudio sugirió varios planes de apoyo a nivel organizacional para estimular la cultura grupal y la cultura racional entre los bomberos.

La correlación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional, evidenciamos que la sig. > 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula no existe relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional. En el caso de Tacna, en contraste con Díaz (2018). En el presente estudio se busca establecer la relación de la variable cultura organizacional y la satisfacción del trabajador de la Dirección Ejecutiva del Servicio Nacional de Sanidad (SENASA) del departamento de Tacna en el año 2018. Para esta investigación se utiliza el método de investigación cuantitativo, y con un diseño no experimental de alcance correlacional. La muestra seleccionada de la población de estudio fueron 55 trabajadores de la dirección ejecutiva de la organización gubernamental, en la cual se aplica el instrumento de estudio que fue un cuestionario de escala ordinal. En cuanto a la medición de la variable satisfacción laboral se utiliza del mismo modo la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados demuestran que existe una correlación entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral dentro de

la Dirección Ejecutiva del Servicio Nacional de Sanidad (SENASA) del departamento de Tacna en el año 2018.

No existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023. Es importante señalar que la mayoría de los trabajadores no se siente feliz ni se sienten parte de la organización. En Lima, según Benites & Samantha (2017), la presente investigación se lleva a cabo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Lima en el año 2017. El objetivo de estudio fue establecer cuál es la relación existente entre las variables cultura organizacional y calidad de servicio. En este estudio se selecciona una población de 190 usuarios quienes efectúan trámites y operaciones en la oficina ubicada en Los Olivos. Para ello se sigue una metodología de investigación básica con el fin de recopilar información y establecer la relación entre estas dos variables. En cuanto al enfoque de investigación fue cuantitativo con método hipotético deductivo, ya que la hipótesis es evaluada a partir de la recopilación de datos. Así también el diseño seleccionado es no experimental, transversal y correlacional. El instrumento fue el cuestionario, el cual fue constituido por 38 preguntas en total con 5 alternativas. Se establece que la relación entre las variables y sus dimensiones es significativa correlacional, directa y positiva con un nivel débil.

CONCLUSIONES

1. El análisis realizado en la presente investigación hace evidente que no existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023. Asimismo, es importante señalar que la mayoría de los trabajadores no se siente feliz ni se sienten parte de la organización.
2. El nivel de la calidad de servicio está en un nivel medio de 51,43 %, alto de 25,71 %, y bajo de 22,86 %. La institución no cuenta con equipos modernos, frente a los usuarios no siempre hace lo que promete, no comunica cuando concluirá la realización del servicio, no ofrece un servicio rápido, no siempre están dispuestos a ayudar, no hacen bien su trabajo, casi siempre están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios. el personal no da confianza, no es siempre amable, no tienen los conocimientos suficientes, no ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.
3. El nivel de la cultura organizacional está en un nivel medio de 58,57 %, alto de 28,57 %, y bajo 12,86 %. En la dimensión planificación estratégica está en un nivel medio 47,14 %, esto se refiere a que los trabajadores no consideran que los objetivos institucionales están totalmente definidos en los documentos de gestión, no genera una creencia en una calidad superior donde el ciudadano es lo primero, no hay igual oportunidad para todos, no existe integridad y conducta de ética responsable en su institución, no reflejan la identidad y los valores de la organización, no se motiva a la excelencia a través del mejoramiento continuo. La mayoría no se siente feliz ni ser parte de la familia en la organización.
4. La correlación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional, evidenciamos que la sig. > 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula no existe relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable cultura organizacional.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda socializar los resultados alcanzados con la presente investigación con la INBP para luego sugerir su análisis respectivo y próximamente proponer que se pueda mantener todas las acciones que están dando resultados en cuanto al personal.
2. Concientizar a la alta dirección en base a los resultados no alentadores que obtuvo la entidad, puesto que se deben fortalecer algunos indicadores a fin de que exista semejanza en las actitudes y aptitudes en el personal que labora en la INBP.
3. Incrementar el nivel de la calidad de servicio al usuario, mismo que se concede en cada una de las sedes, y expresar más información en torno a los servicios que se brinda.
4. Finalmente considerar que la toma de decisiones y la solución de conflictos no se están concibiendo de la manera óptima, razón por la cual se recomienda la ejecución de capacitaciones en marco a los temas principales de los factores mencionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria, *Journal of Retailing*, Volume 70, Issue 3, Pages 201-230, ISSN 0022-4359, [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7).
- Abu- El Samen, A.A., Akroush, M.N. y Abu- Lail, B.N. (2013), "Mobile SERVQUAL: A comparative analysis of customers' and managers' perceptions", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 30 No. 4, pp. 403-425. <https://doi.org/10.1108/02656711311308394>
- Alarcón Villanueva, G., & Cubas Carranza, J. I. (2018). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral en las Empresas de Saneamiento del Norte del Perú*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2553>
- Aloraifi, Sumaiyah K., (2018) "*One person can't do it all!*" *The communicative enactment of organizational culture, collective identity, and multi-layered leadership*". Graduate theses and dissertations. University of Portland 51. <https://pilotsscholars.up.edu/etd/51>
- Alvesson, M., & Berg, P-O. (1992). *Corporate Culture and Organizational Symbolism: an overview*. (De Gruyter studies in organization; No. 34). De Gruyter. <https://portal.research.lu.se/en/publications/corporate-culture-and-organizational-symbolism-an-overview>.
- André M. Carvalho, Paulo Sampaio, Eric Rebentisch, João Álvaro Carvalho & Pedro Saraiva (2019) Operational excellence, organisational culture and agility: the missing link?, *Total Quality Management & Business Excellence*, 30:13-14, 1495-1514, <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1374833>

- Andrea L. Davis, Joseph Allen, Lauren Shepler, Christian Resick, Jin Lee, Richard Marinucci, Jennifer A. Taylor (2020) Moving FOCUS – The Fire Service Organizational Culture of Safety survey – From research to practice, *Journal of Safety Research*, Volume 74, Pages 233-247, ISSN 0022-4375, <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2020.06.011>.
- Arces, Hunter Ray (2020). *The U.S. urban fire department and the green infrastructure paradigm*. Master of Science in Community and Regional Planning. The University of Texas at Austin. <http://dx.doi.org/10.26153/tsw/42342>
- Arora, Ashish, Sharon Belenzon, and Lia Sheer. 2021. "Knowledge spillovers and corporate investment in scientific research." *American Economic Review*, 111 (3): 871-98 . <https://doi.org/10.1257/aer.20171742>.
- Aziz, R. A., & Morita, H. (2016). National culture, organisational culture, total quality management implementation, and performance: an empirical investigation. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 19(2), 139-159. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2016.078883>
- Bakhsh Magsi, H., Ong, T., Ho, J. and Sheikh Hassan, A. (2018). Organizational culture and environmental performance. *Sustainability*, 10 (8), 2690. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su10082690>
- Benites, B. y Samantha, G. (2017). Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8812>
- Bernedo Málaga, V. W. (2022). CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA REGIÓN POLICIAL SUR Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD. *REVISTA CIENTIFICA ANDINA "science & Humanities"*, 1(2), 281–296. <https://doi.org/10.57261/rcash.v1i2.24>

- Briggs, E., Landry, TD and Daugherty, PJ (2016), "A satisfaction framework for continuously delivered business services", *Journal of Business & Industrial Marketing* , vol. 31 no. 1, pp. 112-122. <https://doi.org/10.1108/JBIM-06-2014-0125>
- Chen Li, Wang Xueying, Leng Song (2020). Research on service quality improvement in hospital health management center based on perceived service theory [J]. *Chinese journal of health management*.14 (02): 154-159. <https://doi.org/10.3760/cma.j.cn115624-20190611-00257>.
- Choi, H.-C. (2020) "The Effects of Organizational Culture Types and Perceived Organizational Support on the Organizational Commitment of Firefighters," *Fire Science and Engineering*. Korea Institute of Fire Science and Engineering. <https://doi.org/10.7731/kifse.2020.34.1.115>.
- Christian Homburg, Annette Giering PhD, and Ajay Menon (2003) Relationship characteristics as moderators of the satisfaction-loyalty bond: findings in a business-to-business context, *Journal of Business-to-Business Marketing*, 10:3, 35-62, <https://doi.org/10.1300/J033v10n0302>
- Chumpitaz Caceres, R. and Paparoidamis, NG (2007), "Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty", *European Journal of Marketing*, vol. 41 no. 7/8, pp. 836-867. <https://doi.org/10.1108/03090560710752429>
- Córdova Palomino, Sebastián Geller (2021). La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Región Tacna, 2020. Tesis postgrado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4308>

- Craig, W. (2021). Research design. Community of practice: addressing youth dating violence. <https://youthdatingviolence.prevnet.ca/wp-content/uploads/2021/07/Research-Design-fnl.pdf>
- Dawei Lu, Alan Betts and Simon Croom (2011) Re-investigating business excellence: values, measures and a framework, *Total Quality Management and Business Excellence*, 22:12, 1263-1276, DOI: 10.1080/14783363.2011.631336
- Diaz Neira, A. (2018). *Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los servidores del servicio nacional de sanidad de la dirección ejecutiva Tacna-2018*. Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12821>
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi. *Perpustakaan Nasional RI*. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=985684>
- Fadhilatunisa, D., & Fakhri, M. M. (2020). Profesionalisme dan Lingkungan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi : PT. Habbatusauda Internasional). *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 1(2). Retrieved from <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/ssbm/article/view/16493>
- Farooq, MS and Radovic-Markovic, M. (2017). Impact of business simulation games on entrepreneurial intentions of business graduates: a PLS-SEM approach. *Organizational behavior and types of leadership styles and strategies in terms of globalization*, 11. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85040018110&origin=inward&txGid=d31f5216b3c947111039181600116642>
- Ferawati, I., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Profesionalisme dan Etika Kerja terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi

pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum daerah Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 46-66.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/3670>

Hannu Kivijärvi & Aleksi Virta (2021) Assessing service quality and service value in manufacturer-distributor environments: a systems approach, *Journal of Business-to-Business Marketing*, 28:1, 21-46,
<https://doi.org/10.1080/1051712X.2021.1893032>

Ho, C.-T. and Wei, C.-L. (2016), "Effects of outsourced service provider experiences on perceived service quality: a theoretical signaling framework," *Industrial Management and Data Systems*, vol. 116 No. 8, pp. 1656-1677.
<https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2016-0015>

Hu, Q., Dollard, M. F., & Taris, T. W. (2022). Organizational context matters: Psychosocial safety climate as a precursor to team and individual motivational functioning. *Safety Science*. 145, 105524.
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105524>

Jennifer A. Taylor, Andrea L. Davis, Lauren J. Shepler, Jin Lee, Carolyn Cannuscio, Dov Zohar, Christian Resick (2019). Development and validation of the fire service safety climate scale, *Safety Science*, Volume 118, Pages 126-144, ISSN 0925-7535, <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.05.007>.

Jeremy A. Yip, Emma E. Levine, Alison Wood Brooks, Maurice E. Schweitzer (2020). Worry at work: How organizational culture promotes anxiety, *Research in Organizational Behavior*, Volume 40, 100124, ISSN 0191-3085,
<https://doi.org/10.1016/j.riob.2020.100124>.

Jin-Uk Choi & Chang-Yang Lee (2022). The differential effects of basic research on firm R&D productivity: The conditioning role of technological diversification,

Technovation, Volume 118, 102559, ISSN 0166-4972,
<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102559>.

- Khair, H., Tirtayasa, S. and Yusron, M. (2023). the effect of service quality and price on customer loyalty through customer satisfaction in laundry medan.com the city of medan. *Jurnal Ekonomi*, 12 (01), 560-568. Retrieved from <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1023>
- Lau, F. (2017). Methods for correlational studies. In Handbook of eHealth Evaluation: An Evidence-based Approach [Internet]. *University of Victoria*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK481614/>
- Leduc, Nadine (2022) *The impact of organizational culture on the mental well-being of public safety communications officers*. Master's thesis, Memorial University of Newfoundland. <https://research.library.mun.ca/15520/>
- Lee, J., Huang, Y. H., Cheung, J. H., Chen, Z., & Shaw, W. S. (2019). A systematic review of the safety climate intervention literature: Past trends and future directions. *Journal of occupational health psychology*, 24(1), 66.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000113>
- Liker, J. K. (2004). *Toyota way: 14 management principles from the world's greatest manufacturer*. McGraw-Hill Education.
<https://www.accessengineeringlibrary.com/content/book/9780071392310>
- Limaj, E. and Bernroider, EWN (2019). The roles of absorptive capacity and cultural balance for exploratory and exploitative innovation in SMEs. *Journal of Business Research*, 94. 137-153. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.10.052>
- Maja Arslanagic-Kalajdzic, Vesna Zabkar (2017). Is perceived value more than value for money in professional business services? *Industrial Marketing Management*,

Volume 65, Pages 47-58, ISSN 0019-8501,
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.05.005>.

Mallon, W. T. (2019). Does strategic planning matter? *Academic Medicine*, 94(10), 1408-1411. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000002848>

Margareta Friman, Tommy Gärling, Bruce Millett, Jan Mattsson, Robert Johnston (2002). An analysis of international business-to-business relationships based on the Commitment–Trust theory, *Industrial Marketing Management*, Volume 31, Issue 5, Pages 403-409, ISSN 0019-8501, [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00154-7](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00154-7).

Mariby Karolay, U. M., Estela Tamay, W., & Esquivel Paredes, 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 EPigmalión*, 1(1). <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i1.466>

Martín, J. (1992). *Cultures in organizations: three perspectives*. Oxford University Press. <https://psycnet.apa.org/record/1993-97270-000>

Martono, S., Khoiruddin, M., Wijayanto, A., Ridloah, S., Wulansari, NA and Udin, Udin (2020). Enhancing teamwork, organizational commitment, and effectiveness through the implementation of collaborative resolution. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7 (6), 427-437. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.427>

Meyer, J. W., & Scott, W. R. (1992). *Organizational environments: Ritual and rationality*. SAGE Publications, Incorporated. <https://searchworks.stanford.edu/view/2113632>

- Muhammad Idris (2018). "The impact of education and training, work discipline and organizational culture on employee performance: the study of disaster management and fire department in Palembang city, Indonesia ", *International Journal of Human Resource Studies, Macrothink Institute*, vol. 8(3), pages 118-118, December. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v8i3.13013>
- Muhammad Shoaib Farooq, Maimoona Salam, Alain Fayolle, Norizan Jaafar, Kartinah Ayupp (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach, *Journal of Air Transport Management*, Volume 67, Pages 169-180, ISSN 0969-6997, <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>.
- Mustafa, Ghulam, Glavee-Geo, Richard and Rice, Paula M. (2017). Teamwork orientation and personal learning: the role of individual cultural values and value congruence. *SA Journal of Industrial Psychology*, 43 (1), 1-13. <https://dx.doi.org/10.4102/sajip.v43i0.1446>.
- Năftănăilă, I., Radu, C. and Cioană, G. (2013). Operational excellence: a key to world-class business performance. *Studies in Economics and Business*, 8 (3), 133-140. <https://magazines.ulbsibiu.ro/eccsf/RePEc/blg/journal/8312naftanaila&radu&cioana.pdf>
- National Fire Protection Association- NFPA (2018) U.S. Fire Department Profile. Accessed March 12th, 2019, from the National Fire Protection Association website. <https://www.nfpa.org/-/media/Files/News-and-Research/Firestatistics-and-reports/Emergency-responders/osfdprofile.pdf>
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577–588. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.577>

- Padave, P., Kanekar, R., & Chande, K. (2021). Empirical study on organisational commitment of employees in Indian Hotel Industry. *Materials Today: Proceedings*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.05.654>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2220966/mod_folder/content/0/Escala%20Servqual%20-%20Journal%20of%20Retailing.pdf?forcedownload=1
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA and Berry, LL (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Petter G. Almklov, Stian Antonsen, Rolf Bye, Anita Øren (2018). Organizational culture and societal safety: Collaborating across boundaries, *Safety Science*, Volume 110, Part C, Pages 89-99, ISSN 0925-7535, <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.12.029>.
- Priporas, C.-V., Stylos, N., Rahimi, R. and Vedantachari, LN (2017), "Unraveling the diverse nature of service quality in a collaborative economy: a social exchange theory perspective of Airbnb accommodation", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 29 no. 9, pp. 2279-2301. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0420>
- Purwati, A. A., & Wijaya, I. (2019). Pengaruh kepemimpinan transformasional, integritas, kompetensi, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Golden Riau Jaya Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 16(2), 132-141. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/10443>

- Rahmadani, Simponi (2020) Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai. **JESS** (*Journal of Education on Social Science*), [S.l.], v. 4, n. 2, p. 165 - 179. ISSN 2550-0147. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.293>.
- Rajab, MA (2023). Pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang di Puskesmas Lowu-Lowu 2020. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2najf>
- Ridlwan, M., Purwandari, D. A., & Syah, T. Y. R. (2021). The effect of situational leadership and organizational culture on employee performance through job satisfaction. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(3), 73-87. <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v8i3.237>
- Sam arts, Lee Fleming (2018) Novelty paradise, or loss of human capital? Exploration of new fields and inventive production. *Organization Science* 29(6):1074-1092. <https://doi.org/10.1287/orsc.2018.1216>
- Schmidhuber, L. and Hilgers, D. (2019). From communion to stewardship? Explaining the extra-role behavior of volunteer firefighters. *VOLUNTEERS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 30 (1), 175-192. <https://doi.org/10.1007/s11266-018-0035-6>
- Schwepker, C. H., & Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102860. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102860>
- Selznick, P. (1957) *Leadership in Administration: A Sociological Interpretation*. Harper & Row, New York, 62, 67-68. <https://mdsoar.org/bitstream/handle/11603/13031/Philip%20Selznick.pdf?sequence=19&isAllowed=y>

- Sichtmann, C., von Selasinsky, M. and Diamantopoulos, A. (2011). Service quality and export performance of business-to-business service providers: the role of customer and service employee-oriented quality control initiatives. *Journal of international marketing*, 19 (1), 1-22. <https://doi.org/10.1509/jimk.19.1.1>.
<https://doi.org/10.1509/jimk.19.1.1>
- Sipayung, T., Sihombing, R., Sinaga, A., Fadli, A. and Alfisyahri, F. (2023). the effect of service quality and product facilities on consumer satisfaction with prices (toll free telephone) as intermediate variables (Case study on Jasa Marga Mabar toll gate 1). *Jurnal Ekonomi*, 12 (01), 589-595. Retrieved from <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1188>
- Spector, PE (2019). Don't cross me: optimizing the use of cross-sectional designs. *J Bus Psychol* 34, 125-137 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10869-018-09613-8>
- Sugiarti, E., Finatariansi, E., and Rahman, YT. (2021). Gaining cultural values as a strategic step to improve employee performance. *Scientific Reflection Journal: Economics, Accounting, Management and Business*, 4 (1), 221-230. <https://doi.org/10.37481/sjr.v4i1.270>.
- Tanjung, A. J., Imran, M. A., Dalimunthe, W. S., Lubis, S. H., & Syahputra, U. (2020). Pengaruh Profesionalisme, Karakteristik Pekerjaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 7(2), 179-187. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRAM/article/view/3375>
- Tuesta Pinedo, J. A., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C., & Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 2(1), e451. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.451>

- Vera Icaza, 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 postgrado. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82548>
- Widarko, A. and Anwarodin, MK. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Job Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2 (2), 123 - 138. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>.
- WR Scott (2001) *Institutions and Organizations*. SAGE Publications https://books.google.com.pe/books/about/Institutions_and_Organizations.html?id=kpDUHoaNhqYC&redir_esc=y
- Yang, J., Kim, Y., & Kim, P. B. (2021). Pushing forward high-performance work systems in the hotel industry: A procedural-justice climate to promote higher unit -level outcomes. *Tourism Management*, 87, 104385. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104385>
- Yolanda, N. M., & Syamsir, S. (2020). Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan*, 3(1). <https://doi.org/10.24036/perspektif.v3i1.191>
- Yueng-Hsiang Huang, Jin Lee, Anna C. McFadden, Lauren A. Murphy, Michelle M. Robertson, Janelle H. Cheung, Dov Zohar (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework, *Applied Ergonomics*, Volume 55, Pages 248-257, ISSN 0003-6870, <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.10.007>.

Zhu, X., & Zolkiewski, J. (2016). Exploring service adaptation in a business-to-business context. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(3), 315-337.
<http://oro.open.ac.uk/56830/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general.</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>a) Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023</p> <p>b) Identificar el nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023</p> <p>c) Calcular la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El nivel de la calidad de servicio en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023, es alto.</p> <p>b) El nivel de la cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023, es alto.</p> <p>c) Es significativa la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y cultura organizacional en la Intendencia Nacional de Bomberos 2023.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles Confiabilidad Repuesta rápida Seguridad Empatía</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Cultura Organizacional</p> <p>Dimensiones: Planificación estratégica Valor institucional Motivación Trabajo en equipo Compromiso organizacional</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Relacional</p>	<p>La población de estudio son los trabajadores de la y su tamaño maestra sería censo</p>	<p>TECNICAS- INSTRUMENTOS: Encuesta - Cuestionario TRATAMIENTO ESTADÍSTICO CON SPSS -Estadística descriptiva e inferencial según corresponda</p>	

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador de la Intendencia Nacional de Bomberos, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la calidad de servicio que usted percibe en su institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Edad: Sexo:.....

nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO		Valorización				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La Intendencia Nacional de Bomberos cuenta con equipos modernos.					
2	Las instalaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos son cómodas y acogedoras.					
3	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos presenta una apariencia adecuada.					
4	Es fácil encontrar al personal que proporciona informaciones sobre trámites y procedimientos					
CONFIABILIDAD						
5	Cuando la Intendencia Nacional de Bomberos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando el usuario tiene un problema la Intendencia Nacional de Bomberos muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	La Intendencia Nacional de Bomberos realiza bien su servicio en la primera vez.					
8	La Intendencia Nacional de Bomberos concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La Intendencia Nacional de Bomberos insiste en mantener registros exentos de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos ofrece un servicio rápido a sus usuarios.					
12	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.					
13	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos hace bien su trabajo.					

14	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus usuarios.						
	SEGURIDAD						
15	El comportamiento del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos transmite confianza a los usuarios.						
16	Los usuarios se sienten seguro con los servicios de la Intendencia Nacional de Bomberos						
17	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos es siempre amable con los usuarios.						
18	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.						
	EMPATÍA						
19	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos da a sus usuarios una atención individualizada.						
20	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos encargado de proporcionar información conoce bien su trabajo.						
21	El personal de la Intendencia Nacional de Bomberos ofrece una atención personalizada a sus usuarios.						
22	El personal de la a Intendencia Nacional de Bomberos se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.						

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador de la Intendencia Nacional de Bomberos, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la cultura organizacional que usted percibe en su institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Edad: Sexo:.....

nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

CULTURA ORGANIZACIONAL		Valorización				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						
1	¿Conoce la misión y visión de la institución?					
2	¿siente que la misión de su institución refleja su naturaleza y accionar?					
3	¿Siente que la visión de su institución refleja su intención futura?					
4	¿Considera que los objetivos institucionales están totalmente definidos en los documentos de gestión?					
VALOR INSTITUCIONAL						
5	¿Se siente identificado con los valores de la organización?					
6	La institución promueve la Importancia de ejecutar el trabajo bien desde la primera vez.					
7	La institución genera una creencia en una calidad superior donde el ciudadano es lo primero.					
8	En su institución hay Igual oportunidad para todos.					
9	Existe Integridad y conducta de ética responsable en su institución					
MOTIVACIÓN						
10	¿La institución toma en cuenta la satisfacción de sus miembros/trabajadores/colaboradores?					
11	Su espacio de trabajo (oficinas, recepción, espacios comunes), ¿va de acuerdo con la naturaleza de la organización?					
12	¿Considera que los espacios (oficinas, recepción, espacios comunes) reflejan la identidad y los valores de la organización?					
13	La institución los motiva a la Excelencia a través del mejoramiento continuo.					
TRABAJO EN EQUIPO						
14	¿Considera que usted y sus compañeros conforman un equipo?					
15	¿Siente que sus ideas son tomadas en cuenta y apoyadas por la organización?					
16	¿Considera que las estrategias son elaboradas en conjunto?					
17	Los errores son tomados como oportunidad de mejoramiento.					

COMPROMISO ORGANIZACIONAL							
18	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.						
19	Esta organización merece mi lealtad.						
20	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.						
21	Yo siento un compromiso de permanecer con mi empleador actual.						
22	Yo me siento como “parte de la familia” en mi organización.						