

# Clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024

*por* GIANY CAROLINA GAMBOA NAVARRO

---

**Fecha de entrega:** 01-ago-2024 03:10p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2425926620

**Nombre del archivo:** TESIS\_TURNITIN\_-\_GAMBOA\_NAVARRO,\_GIANY\_CAROLINA.pdf (296.39K)

**Total de palabras:** 12424

**Total de caracteres:** 68599



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**<sup>3</sup> ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio de  
justicia en un distrito judicial de Piura, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Gamboa Navarro, Giany Carolina ([orcid.org/0000-0001-8953-7282](https://orcid.org/0000-0001-8953-7282))

**<sup>3</sup> ASESORES:**

Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

Mg. Ramírez Valladares, Cristhian Ovidio ([orcid.org/0000-0002-6944-5652](https://orcid.org/0000-0002-6944-5652))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**PIURA — PERÚ**

**2024**

## I. INTRODUCCIÓN

El ambiente interno de una organización y la eficacia con que se brindaron los servicios influyó directamente en la habilidad de desempeño y la competitividad de una entidad. En cuanto al clima organizacional, la existencia de relaciones laborales positivas, una comunicación efectiva, oportunidades de desarrollo y un liderazgo eficiente garantizaron una mayor motivación, compromiso y efectividad por parte de los empleados. Por otro lado, la excelencia en el servicio, tanto para consumidores internos (empleados y departamentos dentro de una empresa) como para consumidores externos (compradores o entidades que adquieren los productos o servicios), fue crucial para alcanzar la complacencia del cliente, lo que a su vez contribuyó a la lealtad y captación de nuevos consumidores.

El estudio analizó la conexión que reveló la interconexión entre un ambiente laboral positivo y la calidad del servicio ofrecido, destacando cómo las organizaciones pudieron cultivar un entorno que beneficie tanto a empleados como a clientes. Se puso atención en optimizar el clima organizacional, las empresas tuvieron la capacidad de incrementar la incentivación y la dedicación de sus empleados, lo que invariablemente condujo a la prestación de un servicio de mayor calidad. Este mejoramiento no solo benefició la atmósfera interna, sino que también potenció la competitividad y efectividad de la empresa en el ámbito comercial de mayor calidad, también apoyó los procesos dirigidos hacia un crecimiento económico sostenible e inclusivo, conforme al ODS 8. Los resultados de investigaciones de este tipo proporcionaron directrices para que las organizaciones implementen estrategias efectivas que mejoren la calidad del servicio, beneficiando así el clima organizacional, a los empleados, a los clientes y, en última instancia, a la sociedad.

<sup>25</sup> Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) fueron establecidos en 2015 para impulsar investigaciones en áreas específicas, con el fin de analizar contextos y formular propuestas de mejora. En este estudio se seleccionó el ODS relacionado con trabajo decente y crecimiento económico.

En el distrito judicial de Piura se detectó una impresión desfavorable respecto a la

excelencia de los servicios brindados. La comunidad manifestó inquietud por los prolongados períodos de espera y la ausencia de atención individualizada, errores administrativos y un comportamiento poco profesional por parte de los empleados. Este problema pareció estar íntimamente ligado al clima laboral dentro de la organización.

El estudio fue realizado en el distrito judicial de Piura en 2024, se enfocó en elucidar la compleja relación del ambiente <sup>1</sup> organizacional y la calidad del servicio de justicia proporcionado a los ciudadanos. Esta fue una cuestión de gran importancia, dado que las dinámicas internas dentro de las instituciones gubernamentales tienen una influencia notable tanto en el bienestar de los empleados como en la percepción y eficacia del servicio ofrecido al público. Se buscó comprender cómo el entorno laboral influencia directamente la eficacia con la que se administra la justicia, lo que fue crucial para la optimización constante de los servicios públicos.

La pregunta <sup>3</sup> general de la investigación fue: “¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad en prestación del servicio de justicia en un distrito judicial de Piura en 2024?”. Además, se formularon preguntas específicas para profundizar en aspectos concretos de esta relación. “¿Cuál es la relación entre la realización personal y la calidad en prestación del servicio?”, “¿Cuál es la relación entre el involucramiento <sup>1</sup> laboral y la calidad en prestación del servicio?”, “¿Cuál es la relación entre la supervisión <sup>1</sup> y la calidad en prestación del servicio?” y, “¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la calidad en prestación del servicio?”.

Se abordaron estas interrogantes donde la investigación no solo aspiró a reconocer dificultades y retos particulares, sino también a sugerir intervenciones fundamentadas en datos empíricos que se puedan ejecutar para optimizar tanto el ambiente organizacional como la calidad del servicio de justicia en Piura. Los resultados anticipados pudieron ofrecer un fundamento robusto para que los encargados de la política y los gestores judiciales implementen tácticas eficaces que atiendan las exigencias tanto del personal como de los beneficiarios del sistema judicial.

Este estudio pretendió explorar y comprender cómo el entorno laboral en el distrito judicial incide directamente en la excelencia de los servicios de justicia prestados, ofreciendo así datos cruciales para el diseño de estrategias que mejoren tanto el clima

organizacional como la experiencia de los usuarios con los servicios judiciales en Piura.

La investigación también examinó cómo otros elementos, como la cultura organizacional, la motivación, el ambiente físico, impactaron en la percepción y satisfacción de los usuarios del sistema judicial. Se consideró que un ambiente organizacional óptimo no solo incrementó la eficiencia y efectividad del personal, sino también la percepción de justicia por parte de los ciudadanos. En este contexto, el estudio propuso realizar un análisis exhaustivo sobre cómo cada uno de estos factores del clima organizacional afectaron la generación de servicios judiciales, proponiendo estrategias de mejora fundamentadas en los descubrimientos obtenidos.

Este estudio aportó una justificación teórica significativa al investigar variables críticas como **el clima organizacional y la calidad del servicio**, que fueron esenciales **en los retos** afrontados por las instituciones. De acuerdo con Calle (2022), esta investigación facilitó la mejora de estos elementos en correlación con el rendimiento laboral de los colaboradores del distrito judicial de Piura. Además, desde una perspectiva práctica, el estudio se justificó al identificar la situación prevalente en la administración pública y analizar el lazo **entre el clima organizacional y la calidad del servicio de** justicia en este entorno judicial específico. La justificación metodológica también resultó esencial, orientando la adopción de un enfoque científico que asegure **la validez y fiabilidad de los resultados**, empleando técnicas de encuesta y cuestionarios dirigidos a una muestra particular de trabajadores del distrito judicial de Piura. El estudio también se enfocó en ampliar la comprensión de cómo estos componentes **del clima organizacional** influyeron con **la satisfacción** y eficacia **de los funcionarios públicos**, proponiendo estrategias de mejora basadas en los hallazgos. Este esfuerzo buscó no solo optimizar el desempeño laboral, sino también elevar la percepción de justicia entre los usuarios del sistema judicial, promoviendo un entorno más efectivo y equitativo en el ámbito judicial de Piura.

Basado **en** la problemática identificada, se establecieron los objetivos de la investigación. **El propósito general** del proceso **de la investigación** fue **determinar la relación entre el ambiente organizacional y la calidad en la percepción de servicio de** justicia en un distrito judicial de Piura en 2024. Además, se establecieron varios objetivos específicos: **Determinar la relación entre** la autorrealización **y la calidad en la** percepción

del servicio; Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la calidad en la percepción del servicio; Determinar la relación entre la supervisión y la calidad en la percepción del servicio; y, Determinar la relación de las condiciones de trabajo y calidad en la percepción de servicio.

A nivel internacional, en Ecuador, se realizó un estudio para analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador, donde se aplicó un cuestionario de 30 ítems, se halló una correlación significativa entre las variables analizadas; se concluyó que al optimizarse el clima organizacional se potenció el rendimiento laboral de los empleados, en consecuencia, se propuso un plan de mejora para mantener un entorno organizacional favorable y asegurar un rendimiento laboral óptimo (Lopez, 2021). De forma similar, en una revista uruguaya se determinó que el ambiente organizacional fue esencial para las actividades de las organizaciones e instituciones y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los usuarios, este análisis fundamentado en las teorías de Letwin y Stinger se enfocó en las dimensiones clave del ambiente organizacional, los investigadores destacaron que un ambiente organizacional positivo no solo mejora la eficacia de los procesos internos, sino que además influyó favorablemente en la percepción y satisfacción de los que usan los servicios públicos (Vázquez et al, 2022).

Ambos estudios subrayaron la importancia de desarrollar estrategias y planes de mejora para asegurar un clima organizacional saludable. En Ecuador, la propuesta se centró en implementar acciones concretas que fomenten un ambiente laboral positivo, mientras que, en Uruguay se hizo hincapié en la necesidad de un enfoque integral que considere todas las dimensiones del ambiente de las organizaciones para lograr mejoras sostenibles en la calidad del servicio público. Estas resultantes subrayaron la idoneidad de un ecosistema organizacional adecuado. Se reconoció que el clima organizacional fue un elemento crucial para el éxito y la eficacia, tanto en entornos académicos como en el sector público.

En una revista ecuatoriana, se exploró el efecto del clima organizacional en el rendimiento de los trabajadores de organizaciones académicas y públicas, fue imprescindible mantener un entorno organizacional positivo para mejorar la efectividad y

satisfacción en el trabajo de sus MIPYMES, utilizando fichas bibliográficas de estudios científicos. Los resultados indicaron que fueron fundamentales los factores del clima organizacional tales como la comunicación y el liderazgo, pues tuvieron un impacto significativo en la institución (Sumba, Moreno, & Villafuerte, 2022).

Un artículo de una revista venezolana, sobre un estudio realizado en Ecuador, evaluó la efectividad de la atención pública en la ciudad de Machala, donde aplicaron una encuesta a 421 habitantes. El 49% de los encuestados manifestaron que percibieron servicios de baja calidad en las cinco dimensiones analizadas. Se concluyó que los incrementos en el gasto público en bienes estatales desde la década anterior no han sido suficientes para mejorar la función pública en Machala (Urdaneta, López, & Borgucci, 2023). Asimismo, un artículo de la Revista de Economía del Caribe en Colombia destacó que la calidad del servicio fue un factor crucial en la sociedad, tal como lo percibieron los usuarios, quienes señalaron deficiencias en las instituciones públicas; este estudio examinó varias dimensiones relacionadas con la calidad del servicio y encontró una correlación positiva entre dichas dimensiones y la percepción de los usuarios, entre las variables, confirmando la hipótesis planteada (Moreno & Cazorla, 2023).

A nivel nacional, en Tarapoto, se llevó a cabo un estudio <sup>1</sup> con la finalidad de establecer el vínculo entre el ámbito organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, usando una muestra obtenida a través de un cuestionario; los hallazgos demostraron que el clima organizacional recibió una puntuación del 51%, mientras que la calidad del servicio logró un 42%, ambos calificados como moderados; se determinó que había una conexión importante entre las variables examinadas, confirmando así la hipótesis formulada (Reátegui, 2022). También, en Lima se realizó una investigación en la Municipalidad Distrital de Chosica donde se evaluó el vínculo del ambiente laboral y <sup>5</sup> la calidad del servicio, y se empleó una muestra de noventa individuos a través de encuestas; los resultados, evaluados mediante una escala de Likert, revelaron una correlación significativa de intensidad media entre las variables; y su análisis estadístico fue utilizando el coeficiente Rho de Spearman, mostrando una asociación positiva moderada del 33%; se concluyó que, a mejor reflejo de clima organizacional la atención al usuario será beneficiosa (Anchay, 2021).

Estos estudios resaltaron la relevancia de un ambiente organizacional favorable, reconocido como un elemento esencial para el aumento de la calidad del servicio en las instituciones públicas. Los hallazgos en Colombia, Perú, y específicamente en los distritos de Pajarillo y Chosica, Lima, destacaron que un entorno laboral favorable no solo optimizó el rendimiento de los empleados, sino que también afectó directamente la percepción y satisfacción de los usuarios. La relación positiva identificada en estos estudios apoyó la hipótesis de que un ambiente organizacional mejorado se tradujo en una superior calidad del servicio, reafirmando la necesidad de implementar estrategias y planes de mejora continua en el ámbito público.

En una investigación realizada en Chiclayo, se analizó la identidad organizacional con el propósito de un incremento de la excelencia del servicio prestado por los empleados en un distrito jurídico. Se administró un cuestionario a una muestra de 106 clientes internos de la mesa de partes de ese distrito, empleando una escala de Likert de veinte ítems. Los datos recogidos indicaron carencias significativas en la calidad del servicio por parte de los empleados judiciales, con un bajo desempeño del 88.7% en cinco dimensiones clave: empatía (88.7%), conocimiento y seguridad (86.8%), habilidades interpersonales (85%), motivación laboral (85%) y capacidad de respuesta (73.6%). Los resultados sugirieron la necesidad urgente de implementar un programa de representación institucional que mejore la calidad del servicio ofrecido de los empleados servidores judiciales (Briones, 2024).

De manera similar, un estudio realizado en Lima, comprobó la correlación del clima organizacional y desempeño laboral de un distrito judicial de Cusco, con un análisis estadístico confirmó la hipótesis de que un clima organizacional positivo está directamente relacionado con un mejor rendimiento laboral de los colaboradores jurisdiccionales (Alonso, 2021). La importancia de un ambiente organizacional saludable y una identidad organizacional robusta incidió en la mejora del servicio como en el desempeño laboral en las instituciones judiciales.

En Chiclayo, se recomendó la implementación de un programa de identidad organizacional corrigiéndose las carencias detectadas en las dimensiones clave de la calidad del servicio. Similarmente, en Cusco, se adoptó una estrategia parecida donde

reforzaron <sup>1</sup> el clima organizacional y elevaron el rendimiento laboral. El estudio subrayó que un ambiente organizacional propicio fue directamente vinculado a un desempeño laboral superior. Ambas investigaciones enfatizaron la necesidad de <sup>5</sup> la implementación de estrategias de mejora continua en el ámbito judicial que aseguraron servicios de alta calidad y una actuación eficaz de los empleados públicos. La correlación positiva y la <sup>2</sup> relación significativa entre el ecosistema de la organización y el desempeño laboral destacaron su relevancia crítica y subrayaron <sup>45</sup> la importancia de la inversión en el desarrollo de programas y políticas diseñados, donde fomentaron un entorno laboral saludable y estimulante, y beneficiaron de este modo tanto a los empleados como a los usuarios de los servicios judiciales.

Simultáneamente, se publicó un artículo en Perú que analizó el ambiente laboral de los trabajadores públicos en el sector salud de Latinoamérica. Se analizaron doce investigaciones que aportaron insights sobre ocho países de la región, incluyendo tres estudios realizados en México, dos en Perú, dos en Ecuador y uno en Brasil. Los resultados mostraron que los empleados en México, Perú y Ecuador percibieron un ambiente laboral deficiente. Contrariamente, en Brasil, Colombia, Venezuela y Chile, se reportó que los trabajadores experimentaron un clima laboral más propicio. Los aspectos que más afectaron el ambiente laboral de los servidores públicos en estos países fueron la remuneración insuficiente, decisiones inadecuadas por parte de la dirección, falta de liderazgo y falta de reconocimiento y logros alcanzados. Estos hallazgos resaltaron la importancia de estos elementos creando un ambiente de trabajo positivo y motivador (Medina & Heredia, 2023).

En Perú, se realizó una investigación que exploró <sup>35</sup> la conexión entre el ambiente organizacional y el rendimiento de los clientes internos en organizaciones gubernamentales, sugiriendo mejoras fundamentadas en los hallazgos. Se revisaron nueve artículos de revistas científicas reconocidas, y se encontró que en el 90% de estos estudios había un vínculo favorable entre el ambiente organizacional y la eficacia de los trabajadores, en otras palabras, un ambiente de trabajo favorable se tradujo en un mejor rendimiento de los empleados. El 10% restante atribuyó las deficiencias en el desempeño a factores externos que afectaron a la institución. Los investigadores concluyeron que fue fundamental abordar la excesiva carga laboral y los bajos salarios, ya que estos

factores influyeron negativamente en el estado psicológico, la salud <sup>53</sup> y el nivel de estrés de los trabajadores, lo que repercutió significativamente en su desempeño laboral (Pinedo & Delgado, 2020).

En general, estos hallazgos destacaron la urgencia de brindar <sup>1</sup> un servicio de calidad a los elementos <sup>2</sup> que afectaron el clima organizacional, tales como la remuneración, el liderazgo, el reconocimiento y la toma de decisiones adecuadas. Al mejorarlos no solo se mejoró el ambiente laboral, sino que también contribuyó a un mejor desempeño y una mayor satisfacción en los trabajadores como de los beneficiarios <sup>55</sup> de los servicios públicos.

En el ámbito local, un estudio realizado en un distrito judicial de Piura evaluó la conexión de <sup>2</sup> las habilidades blandas y la calidad del servicio judicial en un área dedicada a la atención de quejas verbales, se usó un cuestionario <sup>1</sup> dirigido a 199 empleados, los hallazgos mostraron que generó un vínculo significativo de las habilidades blandas y la calidad del servicio <sup>2</sup> ofrecido, estableciendo una conexión clara entre ambas variables (Escobar, 2024). Asimismo, una tesis <sup>2</sup> tuvo como finalidad determinar la atracción entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en una Corte Superior de Justicia en Perú, utilizando un cuestionario como herramienta de medición y una muestra de cincuenta empleados del distrito judicial, se descubrió una influencia positiva perfecta entre las variables estudiadas. Los resultados validaron que un desarrollo avanzado de habilidades blandas condujo a una excelencia del servicio, y evidenciaron una relación significativa entre ambas (Añazco, 2023).

Se recopilaron diversas teorías que formularon distintos investigadores que analizaron el origen, la evolución y la mejora de <sup>2</sup> las variables estudiadas. En cuanto a las teorías de la primera variable, la autora (Fernández, 2019) destacó la Teoría de las interrelaciones Humanas de Elton Mayo de 1930, <sup>2</sup> que fue formulada para contrarrestar los métodos rígidos aplicados a los trabajadores en el siglo XX; Mayo concluyó que la satisfacción y la eficiencia del trabajador mejoró el desempeño laboral, en contraste con las teorías clásicas de Henry Fayol y Ford conceptualizaron a los trabajadores como meras máquinas de producción. Luego, Talcott Parsons (1951) formuló la teoría estructural funcionalista, citado por Altez & Arias (2019), propuso que los organismos

constituyeron un subsistema dentro de la humanidad, subrayando las complejas interacciones institucionales con la sociedad; Parsons integró aspectos de la personalidad, el sistema social organizacional y las esferas culturales en su análisis. A su vez, el autor (Miranda, 2022) destacó que la teoría de campo de Kurt Lewin (1951), desarrolló el concepto de campo y su relación con los procesos cognitivos, el aprendizaje, los grupos y proporcionó una noción de los fenómenos psicosociales. También la autora (Fernández, 2019) hizo referencia a la teoría de los Factores de Frederick Herzberg de 1959, que clasificó la motivación en factores intrínsecos y extrínsecos; según esta teoría, el rendimiento laboral estuvo estrechamente relacionado con el nivel de satisfacción en el ambiente laboral; fueron los factores extrínsecos los beneficios sociales, condiciones físicas y ambientales, y supervisión; mientras que, los factores intrínsecos abarcaron el desarrollo personal, la autonomía en el trabajo y el reconocimiento de logros.

Más adelante, en 1967 Rensis Likert formuló su teoría sobre el clima organizacional de Likert, donde estableció que el comportamiento contraído por los empleados dependió directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que percibieron de su entorno, citado en (Rojas, 2017). Posteriormente en 1968, se propuso la Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer donde concluyeron que el clima laboral estuvo estrechamente ligado con el entorno laboral percibido por los empleados, las cuales influyeron significativamente en su desempeño laboral, asimismo, postularon nueve dimensiones relacionadas a la organización. (García, 2009). Por último, el autor Gómez (2011), citado por (Altez & Arias, 2019), hizo referencia a la Teoría de la Psicología Organizacional, anteriormente conocida como Psicología Industrial, teoría que proporcionó un marco conceptual que explicó cómo las competencias interpersonales y el entorno organizacional influyeron en el rendimiento y la satisfacción laboral, fue un concepto que surgió en América a comienzos del siglo XX; se adoptó durante la Segunda Guerra Mundial donde se seleccionó y clasificó sistemáticamente a las personas mediante dos instrumentos de selección psicométrica, el Army Alpha y el Army Beta, que permitieron determinar la aptitud de las personas para la vida militar, fue crucial su entendimiento.

Por otro lado, sobre calidad del servicio, (Núñez & Juárez, 2018) mencionaron la Teoría de Christian Grönroos (1984), definida como la calidad percibida en un proceso de valoración en el que el usuario compara sus expectativas con el servicio recibido, esta teoría se basa en tres elementos: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa. Seguido, nació la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) que formuló el modelo SERVQUAL, que identificó diez criterios de evaluación para valorar las percepciones y y/o expectativas del consumidor sobre la calidad de un servicio que recibe, esta teoría ha prevalecido desde su aparición, debido a su enfoque integral y detallado en la valoración de la calidad del servicio, pues basó la comparación entre lo que el usuario espera y el servicio proporcionado recibido, proporcionando una visión comprensiva de cómo se percibe la calidad.

Aunado a ello, el autor (Villaverde, 2012) en su trabajo de investigación mencionó la Teoría de calidad de Deming (1951), quien incluyó catorce principios o puntos para la gestión de calidad total, y subrayó su esencialidad para que fueran entendidos y empleados en todos estándares de la organización, empezando por la alta dirección; afirmó que debe ejecutarse en conjunto para mejorar la transformación de la organización y no tener solo mejoras individuales, fue su teoría reconocida por su impacto transformacional en la gestión de la calidad fue su teoría una de logro transformacional.

En conclusión, tanto la Teoría de Grönroos como el modelo SERVQUAL proporcionaron un marco sólido que valoró y optimizó la calidad del servicio en las instituciones públicas. Estas teorías enfatizaron la importancia de las percepciones del usuario y la necesidad de alinear las expectativas con la realidad del servicio recibido. La aplicación de estos conceptos en estudios locales y nacionales subrayaron la relevancia de un enfoque integral en la gestión de la calidad del servicio, que consideró tanto las competencias internas de los empleados como la percepción externa de los usuarios.

La comprensión de la calidad evolucionó a lo largo del tiempo, adaptándose a las circunstancias de cada época. Inicialmente, la calidad se entendió como una función de inspección, luego pasó a ser vista como control de calidad, y posteriormente se desarrolló en enfoques más integrales que abarcaron la gestión total de la calidad; y finalmente

como calidad total (Añazco, 2023). Según Rogers (1999), esto fue clave para la competitividad en el mercado, redefiniéndose como calidad de servicio y situando al consumidor como el elemento central (Fernández & Huanacuni, 2019). A partir de ello, la evaluación de la calidad estuvo vinculada a la comparación entre el servicio esperado y el recibido. Las organizaciones alcanzaron sus objetivos ofreciendo un servicio oportuno, adecuado y satisfactorio para el cliente (Duque & Yanet, 2014).

Se presentaron los enfoques conceptuales de la información actual y se identificaron las variables objeto de análisis en esta investigación. En este contexto, numerosos investigadores de los campos de las ciencias administrativas, gerenciales, económicas y legales definieron estos términos. En cuanto a la variable de clima organizacional, Alegría Zebadúa & Alarcón Martínez (2021), citados en (Alegría, Alarcon, & López, 2023), lo definieron como la percepción que tienen los empleados acerca de los componentes de su entorno laboral y su influencia en su comportamiento; a su vez, (Robbins & Judge, 2017) lo describieron como la percepción colectiva de los miembros de una organización respecto a su ambiente de trabajo, lo cual repercute en su comportamiento, motivación y satisfacción laboral. Asimismo, el (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2024) resaltó las características observadas en el trabajo en los patrones de conducta de los trabajadores.

Se consideró que la correlación de las variables introdujo el término desempeño laboral, definido como la habilidad de un individuo para llevar a cabo actividades físicas o intelectuales de manera eficiente, con poco esfuerzo y alta calidad en un corto periodo de tiempo (Beltrán & Téllez, 2018). Con el paso del tiempo, se evaluó cómo cada empleado ejecuta sus funciones en el entorno laboral (Macas, 2020).

Respecto a la calidad de servicio, (Krathong, 2017) la describió como el resultado esperado de la combinación de actos de servicio, destacando su importancia en el desarrollo y mantenimiento de estrategias competitivas efectivas; además, enfatizó que un diseño y ejecución adecuado del servicio fueron cruciales en el logro de la satisfacción del usuario, y que esto proporcionó ventajas competitivas a la entidad. (Latif, 2017) coincidió en que una implementación correcta de estas estrategias fue esencial para alcanzar dicha satisfacción.

(Giese & Cote, 2019) definieron la calidad de servicio como el resultado ofrecido por diferentes entidades a través de sus empleados, que cumplió y superó las expectativas y demandas de los usuarios; fue con el logro de la satisfacción del cliente que se destacó la necesidad de que la entidad continúe innovando en el servicio ofrecido.

Se examinaron estas variables y se desglosaron sus dimensiones. En cuanto al clima organizacional, Chiavenato (2011) identificó varios factores clave que influyeron en el desarrollo organizacional y destacó que las características percibidas en el ambiente laboral ejercieron una influencia significativa en el ambiente de trabajo y, consecuentemente, en la calidad del servicio. Se incluyeron: las condiciones económicas, el estilo de liderazgo, las políticas, los valores, la estructura organizacional, las características personales, la naturaleza del negocio y la etapa de desarrollo de la organización. (Larrain, 2017) definió dimensiones específicas del clima organizacional, como: Autorrealización: que evaluó cómo el entorno laboral contribuyó al crecimiento personal y profesional del trabajador, ofreciendo perspectivas de futuro. Involucramiento laboral: midió el compromiso del empleado con los valores institucionales y su dedicación al desempeño y crecimiento de la entidad. Supervisión: reflejó la percepción del trabajador sobre la efectividad y apoyo de sus superiores en la supervisión de las tareas laborales. Comunicación: analizó la fluidez, rapidez, claridad, coherencia y precisión de la comunicación interna y su influencia en la atención al cliente. Condiciones de trabajo: examinó si la organización provee los recursos económicos, materiales y psicosociales requeridos para el rendimiento óptimo de las actividades asignadas.

Además, (Alonso, 2021) adaptó el concepto de Litwin y Stringer, quienes identificaron nueve dimensiones interrelacionadas al ambiente público. En primer lugar, consideró la estructura institucional: la cual abarcó la percepción de los empleados sobre los procesos, limitaciones y normativas de la institución; así como su impacto en el desempeño laboral. Además, la forma en que los empleados entendieron y experimentaron la estructura organizacional influyó significativamente en la eficiencia y eficacia con que realizaron sus tareas. Segundo, la responsabilidad del servidor público: abarcó el compromiso de los empleados con su autonomía, su habilidad para resolver problemas y el grado de responsabilidad que asumió en sus funciones. Este elemento mostró cómo el sentido de responsabilidad y la autonomía otorgada influyó en la

**motivación y el rendimiento de los empleados** públicos. Estímulo para el Servidor Público: examinó cómo los colaboradores percibieron la adecuación de las recompensas otorgadas por su desempeño. Desafío para el Servidor Público: se centró en el compromiso intrínseco de los trabajadores con los desafíos asociados a su labor. Relaciones para el Servidor Público: evaluó los vínculos entre los miembros de la organización. Cooperación para el Servidor Público: midió el apoyo mutuo entre los colaboradores en diferentes niveles de la organización. Estándares del Servidor Público: referido a las responsabilidades de los empleados en relación con las normativas vigentes. Conflictos que enfrentan los Servidores Públicos: Examinó las disconformidades dentro de la institución y la necesidad de su resolución rápida. Identidad de la Institución: reflejó el **sentido de pertenencia** y **el compromiso laboral de los empleados con su entidad estatal**.

**Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio**, esta variable adoptó el modelo SERVQUAL como un instrumento de valoración. El modelo SERVQUAL utilizó una escala de medición basada en los siguientes aspectos: Capacidad de Respuesta: relacionó la habilidad de los trabajadores en el ofrecimiento de apoyo a los usuarios, proporcionando servicios rápidos y adecuados; e incluyó la atención de sus necesidades prontamente, la contestación de preguntas, gestión de reclamos y soluciones inmediatas a diversos problemas (Torres & Luna, 2017). Para brindar un buen servicio al usuario, la organización **debe conocer los medios más eficientes para satisfacer las necesidades del usuario, lo que influye en la calidad del servicio** con el tiempo. Empatía: referida a la atención personalizada brindada a los usuarios, ofreciendo un servicio individualizado que se ajustó a las expectativas de los clientes. Estuvo referida a la interacción con el cliente, la identificación de sus necesidades y la proporción de soluciones efectivas, poniéndose en el lugar del usuario. Los indicadores de empatía incluyeron la atención a sugerencias, intereses y necesidades, buena escucha, paciencia, instrucciones claras, autorregulación, calidad de atención y compromiso laboral.

Seguridad: Relacionada con los conocimientos, capacidades y habilidades de los servidores que generaron confianza y seguridad en los usuarios (Torres & Luna, 2017). Este aspecto fue crucial para que los usuarios sientan que recibieron un servicio competente y fiable. El modelo SERVQUAL destacó por su enfoque integral en la

evaluación de <sup>1</sup> la calidad del servicio, considerando múltiples dimensiones y asegurando una experiencia satisfactoria para el usuario. Elementos Tangibles: Este aspecto del modelo SERVQUAL abarcó las características materiales visibles, como las instalaciones, el estado de los equipos y materiales. Estos debieron ser de buena calidad y estar bien conservados para generar una impresión positiva en los usuarios. Los indicadores clave incluyeron equipos actualizados y en buen estado, tecnología óptima, instalaciones físicas adecuadas y materiales bien mantenidos. Vínculo de ambiente <sup>1</sup> organizacional y la calidad del servicio están fuertemente relacionados y afectan significativamente el rendimiento y la competitividad de las entidades. Los estudios han demostrado una relación positiva y significativa de estas variables. Un ambiente organizacional favorable fomentó un entorno de trabajo más productivo y motivador, lo que se tradujo <sup>37</sup> en una mejora en la calidad del servicio ofrecido. Una percepción positiva <sup>1</sup> del entorno laboral motivó a los empleados a desempeñarse mejor y proporcionó un servicio de mayor calidad, lo que llevó a una mayor satisfacción del cliente y una mejor posición en el mercado. Un ambiente positivo estimuló altos niveles de motivación, mejorando así la calidad del servicio. Según Chiavenato (2007), un buen clima organizacional promovió relaciones laborales satisfactorias, colaboración y un ambiente de trabajo animado. En contraste, un clima negativo, caracterizado por baja motivación y frustración, condujo a apatía y descontento entre los empleados. La percepción compartida de los colaboradores sobre su ambiente de labores, conocida como clima organizacional, influyó de manera significativa de satisfacción de los empleados como en la de los clientes. Schneider y Reichers sugirieron que un clima positivo no solo mejora la satisfacción del personal, sino también la de los clientes. Schein argumentó que un ambiente organizacional saludable facilitó una mejor comunicación y colaboración, lo cual <sup>5</sup> mejoró la calidad del servicio. Además, <sup>32</sup> Parasuraman, Zeithaml y Berry indicaron que la calidad del servicio se evaluó a través de las expectativas y percepciones de los clientes, y que un buen clima organizacional elevó estas percepciones que influyeron positivamente en la incentivación y la dedicación de los trabajadores.

El modelo SERVQUAL proporcionó un marco exhaustivo que evaluó <sup>3</sup> la calidad del servicio a través de cinco dimensiones clave: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, aspectos tangibles y confiabilidad. Cada una de estas dimensiones trató

elementos específicos vitales. Una gestión eficaz de estos factores mejoró significativamente la percepción del cliente y aumentó la competitividad de la organización en el mercado.

La implementación efectiva de estos principios, junto con un ambiente organizacional positivo, fue fundamental en el logro de una alta calidad en el servicio que aseguró la satisfacción del cliente. Estas dimensiones examinaron aspectos clave del entorno laboral y su impacto en la calidad del servicio. La administración adecuada del clima organizacional y la innovación constante en el servicio constituyeron tácticas fundamentales que aseguraron la satisfacción del cliente y sostuvieron una posición competitiva en el mercado.

Los hallazgos de este estudio fueron significativos no solo para el distrito judicial de Piura, sino también para otras instituciones públicas que enfrentaron desafíos similares. La correlación positiva entre un clima organizacional saludable y un servicio de calidad resaltaron la urgencia de implementar programas de mejora continua que beneficien a todos los actores involucrados. Por lo tanto, la investigación subrayó que la mejora del clima organizacional fue esencial para elevar la calidad del servicio en el sector público, especialmente en el ámbito judicial. Al abordarse los factores que afectaron el ambiente laboral, las organizaciones pudieron no solo mejorar el desempeño de sus empleados, sino también aumentaron la satisfacción y percepción de justicia de los ciudadanos.

El estudio desarrolló las siguientes hipótesis; Hi: En una jurisdicción judicial de Piura en 2024, hay una relación importante entre el ambiente organizacional y la percepción de la calidad del servicio judicial. La hipótesis nula es: Ho: En una jurisdicción judicial de Piura en 2024, no hay una relación significativa entre el ambiente organizacional y la percepción de la calidad del servicio judicial. Además, se plantearon varias hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la autorrealización personal y la percepción de la calidad del servicio; entre involucramiento laboral y la percepción de la calidad del servicio; entre la supervisión y la percepción de la calidad del servicio; y entre las condiciones de trabajo y la percepción de la calidad del servicio.

## II. <sup>3</sup> METODOLOGÍA

**Tipo, enfoque y diseño de investigación**, fue de tipo básica, ya que el estudio efectuado en un distrito judicial de Piura en 2024 fue diseñado principalmente para examinar cómo el área organizacional se vinculó en la calidad de los servicios judiciales. Esta investigación, también conocida como pura o fundamental, buscó expandir el conocimiento científico y teórico sobre temas específicos, sin enfocarse directamente en aplicaciones prácticas inmediatas. Según Cruz (2020), citado en Vizcaino et al. (2023), y como complementó Ballestín y Fábregues (2019), este tipo de investigación se realizó en entornos académicos y fue dirigida a la comunidad científica.

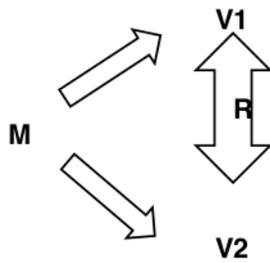
Tuvo un enfoque cuantitativo, al respecto, Acosta (2023) subrayó que este enfoque cuantitativo, prevalente en disciplinas como las ciencias naturales, sociales y matemáticas, basado en el análisis meticuloso y la medición de datos estadísticos obtenidos mediante encuestas y cuestionarios que luego son examinados para deducir resultados. Este enfoque cuantitativo empleó métodos deductivos y técnicas estadísticas <sup>40</sup> para esclarecer la naturaleza de las relaciones entre variables.

El diseño utilizado fue no experimental y de tipo observacional, según lo descrito por (Arispe & et. al, 2020), significó que no se manipularon las variables, permitiendo que los fenómenos se manifestaran de forma natural. Los investigadores clasificaron el diseño del estudio en base a criterios como el número de mediciones, que pudieron ser transversales o longitudinales; la temporalidad, dividida en prospectiva o retrospectiva; y el tipo de análisis, ya sea descriptivo o analítico.

Este estudio en particular fue transversal, ya que se recopilaron datos <sup>5</sup> en un único momento, con el propósito de examinar minuciosamente las variables y su interacción en ese instante específico, como señalaron (Rodríguez & Mendivelso, 2018). Se eligió un enfoque correlacional para determinar <sup>19</sup> el grado de relación entre dos o más variables, y el alcance fue tanto descriptivo como correlacional, permitiendo el cruce y verificación de resultados numéricos mediante la estadística inferencial, como lo señalan (Hernández & et. al, 2018).

### Figura 1

*Esquema metodológico.*



Nota: elaboración propia

Leyenda:

<sup>1</sup>  
M = "Muestra"

V1 = "Clima organizacional"

V2 = "Calidad en la prestación de servicio"

R = "Relación"

### Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Referido al ambiente social y psicológico de una entidad, que incidió <sup>1</sup> en las actitudes y conductas de los colaboradores que lo conforman (Amaguaña & et. al, 2023); asimismo, (Simbron & Sanabria, 2020) refirieron que, éste influyó en distintos afectos de la vida laboral, siendo relevante un el vínculo del desempeño de los colaboradores, según diversos estudios realizados en diferentes contextos.

Dimensiones: <sup>1</sup> las condiciones laborales, la autorrealización, la supervisión, la comunicación, el involucramiento laboral.

Variable 2: <sup>56</sup> Calidad en la prestación de servicio

Referido a la adecuación que se le dio a un producto para que cumpla un alto nivel en sus características al ser brindado al usuario y que éste cumpla y supere las expectativas o percepciones que el usuario tiene. (Miranda & et. al, 2021).

Dimensiones: Capacidad de dar respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles y la confiabilidad.

**Población y muestra**, en el estudio desarrollado por (Vizcaino & et. al, 2023), basándose en los aportes teóricos de (Arispe & et. al, 2020), lo definieron como las

personas que se caracterizaron como la agrupación completa de personas, componentes o entidades que poseen atributos comunes y que son sujetos de estudio. En esta instancia específica, el grupo investigado incluyó a 88 trabajadores <sup>1</sup> del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Piura, compuesta tanto por personal judicial como administrativo, y abarcando empleados bajo los regímenes del Decreto Legislativo 728 y el Decreto Legislativo 1057.

Se establecieron criterios de inclusión claros, seleccionando a todo el personal judicial y administrativo del módulo penal en Piura. Los criterios de exclusión se aplicaron al personal que no desempeñó funciones judiciales ni administrativas, o que no tiene vínculo laboral con el Poder Judicial, asegurando así la homogeneidad y relevancia del grupo estudiado. En este contexto, la muestra coincidió exactamente con la población, ya que se decidió incluir a la totalidad de los trabajadores, resultando en una muestra censal donde  $N=n$  siendo  $N$  la población y  $n$  la muestra— lo que garantizó que los resultados obtenidos sean extensibles a toda la población en estudio sin inferencias estadísticas que pudieran introducir sesgos.

El método de muestreo empleado fue no probabilístico, lo cual fue común en estudios donde la población completa es accesible <sup>42</sup> donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a todos sus integrantes, como señalan (Pantoja & et.al, 2022). Este enfoque permitió un análisis exhaustivo y directo de todos los componentes que integraron la población, optimizando la pertinencia y aplicabilidad.

<sup>2</sup> **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**, la autora (Sánchez, 2022) en su artículo afirmó que la recolección de datos dentro de una investigación abarcó agrupar y valorar de distintas fuentes la información de la misma, con el objeto de lograr una perspectiva global de análisis; su obtención se logró mediante distintas técnicas e instrumentos tales como, la observación, entrevistas, escalas y cuestionarios; siendo fundamental el objetivo planteado en la investigación pues ayudó a identificar cuál de ellos se ha de utilizar, precisando que se pudo emplear más de uno dentro de la misma; agregó que, fueron herramientas utilizadas en distintas ciencias, siendo que su recolección pasó a ser analizada para luego producir un nuevo conocimiento.

Por otra parte, las autoras (Hernández & Duana, 2020) sostuvieron que son

procesos y actividades que permitieron a la investigación obtener información imprescindible que diera respuesta a la interrogante de investigación. En el presente estudio, se utilizó como técnica la encuesta. Este método se definió como la aplicación sistemática para la obtención de información (Hernández & et. al, 2018).

(Hernández & et. al, 2018) mencionaron que los instrumentos son mecanismos tanto físicos como digitales, en los cuales se elaboran preguntas en función de los objetivos de investigación. Para este estudio, se emplearon cuestionarios como instrumentos, los cuales se aplicaron a 88 empleados judiciales y administrativos del Módulo Penal de Piura.

Los cuestionarios contenían 21 ítems para la primera variable y 25 ítems para la segunda variable, distribuidos en cinco dimensiones, lo que permitió la recolección de datos de los encuestados (Goyal, 2022). Este procedimiento es característico de investigaciones con enfoque cuantitativo, que no alteran el contexto en el que se recopila la información (Hamed, 2021). La validez se estableció mediante la evaluación de tres expertos, que han realizado investigación en la línea de Gestión Pública y que se encuentran registrados en CONCYTED.

Según los autores (Villasís & et. al, 2018) la validez estuvo relacionada a lo que es verídico o se aproxima a la verdad; debió estar libre de errores, no contener sesgos en su diseño, los criterios de selección y el modo de aplicar las mediciones.

**Tabla 1.**

*Validación de instrumentos por expertos*

N°	Experto	Especialidad	Dictamen
1	Francisco Alexandro Ramos Flores	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=53597">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=53597</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-0641-1850">https://orcid.org/0000-0002-0641-1850</a>	Aplicable
2	José Fernando Escobedo	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Ver">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Ver</a>	Aplicable

	Gálvez	<a href="https://datos.investigador.do?id_investigador=54071">DatosInvestigador.do?id_investigador=54071</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-6443-1497">https://orcid.org/0000-0002-6443-1497</a>	
3	Walter Moisés Córdova Floriano	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Ver">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Ver</a> <a href="https://datos.investigador.do?id_investigador=391837">DatosInvestigador.do?id_investigador=391837</a> <a href="https://orcid.org/0000-0001-7459-7266">https://orcid.org/0000-0001-7459-7266</a>	Aplicable

**Fuente:** elaboración propia

La medición de la consistencia en este estudio <sup>18</sup> sobre el ambiente organizacional y la calidad del servicio en un distrito judicial de Piura se efectuó empleando el método estadístico Alfa de Cronbach, lo que permitió asegurar una alta consistencia interna de las variables analizadas. Según (Villasís & et. al, 2018), una investigación se consideró confiable si demuestra un alto grado de validez y está exenta de cualquier sesgo que pueda alterar los resultados.

<sup>1</sup> Para la variable del clima organizacional, el coeficiente generado fue de 0.906, lo cual indicó una excelente consistencia interna y sugirió que las mediciones capturen de manera precisa y fiable las percepciones y condiciones existentes en el entorno laboral estudiado. Este alto nivel de confiabilidad respaldó la robustez de los resultados obtenidos y proporcionó una base sólida para futuros análisis y decisiones en este ámbito.

<sup>1</sup> La calidad en la prestación del servicio, el coeficiente obtenido fue de 0.827. Aunque este valor fue ligeramente inferior al del clima organizacional, sigue siendo elevado y se encontró dentro de los rangos considerados aceptables para estudios de esta naturaleza. <sup>8</sup> Esto sugirió que las percepciones sobre la calidad del servicio fueran medidas de manera consistente y confiable, reflejando adecuadamente las opiniones de los usuarios.

El uso del Alfa de Cronbach como <sup>1</sup> herramienta de evaluación de la fiabilidad fue crucial en la validación de la consistencia de los instrumentos de medición utilizados en la investigación. Este método no solo proporcionó una medida cuantitativa de la fiabilidad, sino que también garantizó que los resultados fueron libres de errores de

medición y sesgos sistemáticos.

Los altos niveles de confiabilidad encontrados en las mediciones <sup>27</sup> del clima organizacional y la calidad de la prestación de servicios respaldaron la validez de los hallazgos del estudio. Estos coeficientes de confiabilidad fortalecieron la confianza en que las conclusiones del estudio fueron representativas y pudieron ser aplicadas en contextos similares, asegurando que los instrumentos de medición utilizados son adecuados y efectivos para evaluar las variables de interés, y estableciendo una base firme <sup>48</sup> para investigaciones futuras y para el desarrollo de estrategias de mejora.

<sup>22</sup> **Métodos para el análisis de datos**, la metodología de recopilación y análisis de datos en este estudio se estructuró meticulosamente para asegurar precisión y relevancia en los hallazgos. El proceso comenzó con la organización de toda la información recopilada, la cual fue introducida en una hoja de cálculo Excel. Este primer paso fue crucial, se ordenaron los datos según su prioridad y se facilitó el acceso y manejo de los mismos durante las fases subsiguientes del análisis.

Posteriormente, las variables fueron analizadas utilizando tablas de doble entrada, una técnica estadística que permitió una visualización clara de las relaciones entre diferentes variables y facilitó la comparación y el contraste de datos. Este enfoque ayudó a identificar patrones o tendencias significativas que pudieron no ser evidentes a simple vista.

<sup>30</sup> El análisis estadístico profundo se realizó utilizando la versión 25 del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que fue una herramienta poderosa para el análisis estadístico en investigaciones sociales. En este software, se construyeron tablas detalladas que presentaron los datos de manera organizada, facilitando así la interpretación y el análisis posterior.

Además, se tuvo en cuenta la relación entre las respuestas de los participantes y el comportamiento específico de cada pregunta. Esto se hizo mediante el uso de inferencia estadística, comenzando con un análisis de normalidad para evaluar la distribución de los datos. Este paso fue esencial para determinar la dirección y magnitud del coeficiente de correlación, ya sea positiva o negativamente proporcional, entre las variables estudiadas.

Cuando se validó la relevancia y precisión de los datos mediante pruebas de normalidad, se estableció el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado mediante un análisis de consistencia interna con el método Alpha de Cronbach. Este método fue fundamental para verificar que el instrumento de medición produjo resultados consistentes y fiables a lo largo del tiempo y entre diferentes muestras.

Finalmente, cuando se aplicó las pruebas de hipótesis y se realizó la interpretación correspondiente de los cuadros, todos los resultados y procedimientos fueron cuidadosamente revisados y aprobados de acuerdo con las normas de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición. Este último paso aseguró que el estudio cumplía con los estándares éticos y metodológicos requeridos para la publicación y difusión científica.

**Aspectos Éticos**, sobre los aspectos éticos la investigación cumplió con lo indicado en la Guía N° 81-2024-VI-UCV y en el Código de Ética en Investigación 2020, destacándose lo siguiente: Beneficencia: el propósito de la investigación, a la metodología de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Piura. No maleficencia: se aseguró la protección de los datos personales de los encuestados para evitar cualquier daño o consecuencia negativa derivada del estudio. Autonomía: los temas, métodos y procedimientos de la investigación fueron seleccionados de manera voluntaria, posterior al análisis de la problemática y en línea con esta misma y de acuerdo con la metodología usada. Justicia: Los resultados del estudio relacionados con el clima organizacional y la calidad de los servicios en un distrito judicial se llevaron a cabo fundamentados en la necesidad de bien común y social, basándose en principios de democrática, gobernabilidad y gobernanza, donde el valor de la justicia fue el eje.

### III. RESULTADOS

#### Estadística descriptiva

<sup>3</sup> **Objetivo general:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 2.**

<sup>34</sup> *Clima organizacional y calidad en la prestación de servicio.*

		Calidad en la Prestación de Servicio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Clima Organizacional	Bajo	0	0,0%	2	2,6%	1	11,1%	3	3,4%
	Medio	1	100,0%	67	85,9%	6	66,7%	74	84,1%
	Alto	0	0,0%	9	11,5%	2	22,2%	11	12,5%
Total		<sup>2</sup> 1	1,2%	78	88,6%	9	10,2%	88	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del distrito judicial, Piura 2024.

**Análisis:** En la Tabla 2, se determinó que en el extremo de las columnas que el 84,1% de los empleados evaluó el clima organizacional como regular, seguido por un 12,5% que lo consideró alto y un 3,4% que lo calificó como bajo. En cuanto al extremo de las filas en relación con la calidad de la prestación del servicio, se obtuvo que un <sup>46</sup> 88,6% de los empleados lo calificó como medio, el 10,2% lo evaluó como alto y un 1,2% lo consideró bajo.

6

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la autorrealización y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 3.**

*Autorrealización y calidad en la prestación de servicio.*

		Calidad en la Prestación de Servicio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Autorrealización	Bajo	0	0,0%	4	5,1%	1	11,1%	5	5,7%
	Medio	1	100,0%	57	73,1%	7	77,8%	65	73,9%
	Alto	0	0,0%	17	21,8%	1	11,1%	18	20,5%
Total		1	1,2%	78	88,6%	9	10,2%	88	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del distrito judicial, Piura 2024.

**Análisis:** En la Tabla 3, se determinó que en el extremo de las columnas que el 73,9% de los empleados evaluó la autorrealización como regular, seguido por un 20,5% que la consideró alta y un 5,7% que la calificó como baja. En relación con la calidad de la prestación del servicio, el extremo de las filas muestra que un 88,6% de los trabajadores la evaluó como media, el 10,2% la calificó como alta y un 1,2% la consideró baja.

6

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 4.**

49

*Involucramiento laboral y calidad en la prestación de servicio.*

		Calidad en la Prestación de Servicio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Involucramien to Laboral	Bajo	0	0,0%	2	2,6%	2	22,2%	4	4,5%
	Medio	1	100,0%	53	67,9%	4	44,4%	58	65,9%
	Alto	0	0,0%	23	29,5%	3	33,3%	26	29,5%
Total		1	1,2%	78	88,6%	9	10,2%	88	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del distrito judicial, Piura 2024.

**Análisis:** En la tabla 4, se determinó que en el extremo de las columnas que el 65,9% de los trabajadores calificó el involucramiento laboral de regular, seguido de un 29,5% que consideró de alto y un 4,5% consideró de un nivel bajo. En cuanto al extremo de filas en función a la calidad de prestación de servicio, se obtuvo que un 88,6% de los trabajadores calificó con un nivel medio, el 10,2% calificó de nivel alto, y un 1,2% lo calificó de nivel bajo.

6

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la supervisión y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 5.**

*Supervisión y calidad en la prestación de servicio.*

		Calidad en la Prestación de Servicio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Supervisión	Bajo	0	0,0%	2	2,6%	1	11,1%	3	3,4%
n	Medio	1	100,0%	67	85,9%	6	66,7%	74	84,1%
	Alto	0	0,0%	9	11,5%	2	22,2%	11	12,5%
Total		1	1,2%	78	88,6%	9	10,2%	88	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del distrito judicial, Piura 2024.

**Análisis:** En la tabla 5, se determinó que en el extremo de las columnas que el 84,1% de los trabajadores calificó la supervisión de regular, seguido de un 12,5% que consideró de alto y un 3,4% consideró de un nivel bajo. En cuanto al extremo de filas en función a la calidad de prestación de servicio, se obtuvo que un 88,6% de los trabajadores calificó con un nivel medio, el 10,2% calificó de nivel alto, y un 1,2% lo calificó de nivel bajo.

6

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre las condiciones laborales y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 6.**

3

*Condiciones laborales y calidad en la prestación de servicio.*

		Calidad en la Prestación de Servicio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones Laborales	Bajo	0	0,0%	3	3,8%	2	22,2%	5	5,7%
	Medio	1	100,0%	53	67,9%	6	66,7%	60	68,2%
	Alto	0	0,0%	22	28,2%	1	11,1%	23	26,1%
Total		1	1,2%	78	88,6%	9	10,2%	88	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del distrito judicial, Piura 2024.

**Análisis:** En la tabla 6, se determinó que en el extremo de las columnas que el 68,2% de los trabajadores calificó las condiciones laborales de regular, seguido de un 26,1% que consideró de alto y un 5,7% consideró de un nivel bajo. En cuanto al extremo de filas en función a la calidad de prestación de servicio, se obtuvo que un 88,6% de los trabajadores calificó con un nivel medio, el 10,2% calificó de nivel alto, y un 1,2% lo calificó de nivel bajo.

## Estadísticas inferenciales

### Normalidad

Para la determinación de la prueba de normalidad se aplicaron reglas en base a los coeficientes y niveles de significancia, en donde, para seleccionar la prueba de normalidad se abarcó la cantidad de participantes de la investigación ( $n > 50$  Kolmogorov-Smirnov y para  $n \leq 50$  Shapiro-Wilk).

Para la selección del coeficiente de correlación se aplicó la observación de la distribución de los datos ( $n \geq 0,05$  Pearson y para  $n < 0,005$  Spearman)

**1**  
**Tabla 7.**

Prueba *de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,160	88	,000	,959	88	,007
CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	,118	88	,004	,973	88	,065

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28.0

**Análisis:** Dado que se contó con 88 grados de libertad, <sup>2</sup> se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual arrojó niveles de significancia de ,000 y ,004, indicando una distribución no normal de los datos en una de las variables. Como resultado, se decidió <sup>12</sup> utilizar el coeficiente de Rho de Spearman.

## Pruebas de correlación

### Para la hipótesis general:

**Hi:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio.

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 8.**

*Correlación entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio.*

			Clima Organizacional	Percepción de la calidad de Servicio
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,100	,125
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,125	,100
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28.0

**Análisis:** La información en la tabla 8 fue crucial para entender la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la institución. La significancia bilateral de 0.000 indicó que esta relación no es aleatoria, sino real y estadísticamente relevante, confirmando la importancia del clima organizacional en la percepción de la calidad del servicio. Sin embargo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.125 mostró que, aunque existe una relación positiva, es relativamente débil. Esto sugirió que la percepción del clima organizacional por parte de los empleados tuvo una influencia moderada en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio, y esta influencia pudo estar afectada por otros factores no analizados en este estudio.

### 3 Pruebas de hipótesis específicas:

#### Hipótesis específica 1:

1 **Hi1:** Existe relación significativa entre la autorrealización y la calidad en la prestación de servicio.

**Ho1:** No existe relación significativa entre la autorrealización y la calidad en la prestación de servicio.

1 **Tabla 9.**

Correlación entre la autorrealización y la calidad en la prestación de servicio.

			Autorrealización	Percepción de la calidad de Servicio
Rho de Spearman	Autorrealización	Percepción de la calidad de Servicio	1,000	,097
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,097	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28.0

**Análisis:** Los datos de la Tabla 9 mostraron una relación entre la autorrealización de los empleados y la calidad del servicio, con una significancia bilateral de 0.000, lo que indicó una asociación estadísticamente relevante. Sin embargo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.097 mostró una correlación positiva pero muy débil. Esto sugirió que, aunque la autorrealización de los empleados influyó en la calidad del servicio, su impacto es mínimo. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación que sugirió una relación entre la autorrealización y la calidad del servicio y se rechazó la hipótesis nula. A pesar de la significancia estadística, la fuerza de esta conexión es muy baja.

## Hipótesis específica 2:

**Hi2:** Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la calidad en la prestación de servicio.

**Ho2:** No existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 10.**

*Correlación entre el involucramiento laboral y la calidad en la prestación de servicio.*

			Involucramiento Laboral	Percepción de la calidad de Servicio
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación	,111	,000
		Sig. (bilateral)	,000	,111
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,111	,000
		Sig. (bilateral)	,000	,111
		N	88	88

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28.0

**Análisis** La Tabla 10 mostró una significancia bilateral de 0.000, indicando una relación significativa entre la calidad del servicio y el involucramiento laboral. El coeficiente de correlación Rho de Spearman, de 0.111, reveló una correlación positiva pero muy débil. Esto sugirió que, aunque el involucramiento laboral influyó en la percepción de la calidad del servicio, su efecto es mínimo. Por tanto, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. A pesar de la significancia estadística, la fuerza de esta relación es muy baja.

### Hipótesis específica 3:

**Hi3:** Existe relación significativa entre la supervisión y la calidad en la prestación de servicio.

**Ho3:** No existe relación significativa entre la supervisión y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 11.**

*Correlación entre la supervisión y la calidad en la prestación de servicio.*

		Supervisión	Percepción de la calidad de Servicio
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	,115
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,115
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28.0

**Análisis:** La Tabla 11 se mostró una significancia bilateral de 0.000, indicando una relación significativa entre la calidad del servicio y la supervisión. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.115, reflejando una correlación positiva muy baja. Esto sugiere que, aunque la supervisión influyó en la calidad del servicio, su efecto es mínimo. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. A pesar de la significancia estadística, la conexión es muy débil.

**Hipótesis específica 4:**

**Hi4:** Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad en la prestación de servicio.

**Ho4:** No existe relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad en la prestación de servicio.

**Tabla 12.**

*Correlación entre las condiciones laborales y la calidad en la prestación de servicio.*

		Condiciones Laborales	Percepción de la calidad de Servicio
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	,166
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,166
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88

**Análisis:** En la Tabla 12, se mostró una asociación entre el entorno laboral y la calidad del servicio, con una significancia bilateral de 0.000, indicando una relación estadísticamente significativa. Sin embargo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.166, señaló una correlación positiva pero muy débil. Esto sugirió que, aunque el entorno laboral influyó en la calidad del servicio, su impacto es mínimo, se confirmó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio busca <sup>50</sup> la conexión generada entre el ambiente laboral y la calidad en la entrega del servicio, como aporte teórico, considera que los organismos constituyen un subsistema de la humanidad, destacando las complejas relaciones institucionales de los organismos con la sociedad. Se plantea un modelo que integre la personalidad, el sistema social organizacional y las esferas culturales dentro de la organización (Altez & Arias, 2019). Además, se utiliza la Teoría de Christian Grönroos (1984), que proporciona un marco para evaluar la calidad del servicio al contrastar las expectativas del usuario con el servicio realmente brindado. Esta teoría se centra en aspectos como <sup>1</sup> la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen de la empresa, proporcionando una perspectiva integral para entender cómo el ambiente laboral puede influir en <sup>2</sup> la calidad del servicio y la percepción del usuario respecto a esta calidad, la cual explica la calidad percibida como el resultado de un proceso de valoración, donde el usuario realiza una comparación entre sus expectativas y el servicio que percibe haber recibido (Núñez & Juárez, 2018).

Estos resultados se contrastan con el estudio de (Díaz, 2020), quien evidencia que un funcionamiento eficiente se alcanza cuando el clima organizacional es armonioso y se acepta el comportamiento de los empleados de una institución, lo cual afecta positivamente su conducta y desempeño laboral. Además, (Reaño, 2021) señala que, para proporcionar un servicio de calidad, los trabajadores de una entidad deben desarrollar habilidades comunicativas, así como canales y medios de comprensión y empatía hacia los usuarios. Un ejemplo de ello es la Corte Superior de Justicia, que ha implementado estrategias para presentar un servicio de excelencia que desarrolle con las expectativas de sus usuarios. La investigación valida que un ambiente organizacional favorable y equilibrado tiene <sup>1</sup> un impacto considerable en la calidad del servicio ofrecido. Al integrar teorías como las de (Altez & Arias, 2019) y Grönroos (1984), se subraya la relevancia de atender tanto los elementos internos de la organización como las percepciones de los usuarios. Los estudios de (Díaz, 2020) y (Reaño, 2021) complementan estos hallazgos al destacar la necesidad de competencias comunicativas y empatía para mejorar la calidad del servicio. Por tanto, es crucial que las organizaciones implementen estrategias que fomenten un clima organizacional saludable y desarrollen habilidades interpersonales entre sus empleados para lograr un

servicio de calidad superior.

Los hallazgos del análisis inferencial muestran que <sup>17</sup> la significancia bilateral de 0.000 indica que la <sup>2</sup> conexión <sup>4</sup> entre el ambiente laboral y la calidad del servicio tiene significancia estadística. Aunque el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.125, indicando una <sup>14</sup> relación positiva aunque limitada, sugiere que la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad del servicio es leve. Esto significa que, aunque hay una asociación entre cómo los empleados perciben su ambiente laboral y la evaluación del servicio por parte de los usuarios, esta influencia es sutil.

El análisis descriptivo, por otro lado, revela que el 84,1% de los empleados califica el clima organizacional como regular, el 12,5% lo considera alto y el 3,4% lo ve bajo. En cuanto a la calidad del servicio, el 88,6% de los empleados la evalúa como media, el 10,2% como alta y el 1,2% como baja. Estos hallazgos sugieren que un ambiente organizacional positivo podrá tener un efecto sobre la calidad del servicio, lo que resulta relevante para las organizaciones que busca mejorar <sup>28</sup> sus servicios y aumentar la contentura del consumidor. Consecuentemente, se valida la hipótesis de investigación y se desestima la hipótesis nula.

En cuanto <sup>4</sup> al primer objetivo específico, el análisis inferencial revela una conexión <sup>4</sup> entre la autorrealización y la calidad del servicio, con una significancia bilateral de 0.000. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.097, indica una correlación positiva aunque sumamente limitada. Esto implica que, aunque la autorrealización de los empleados influye de alguna manera en la calidad del servicio, este impacto es mínimo y casi imperceptible. <sup>3</sup> Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula.

Descriptivamente, <sup>10</sup> el 73,9% de los trabajadores califican la autorrealización como regular, el 20,5% como alta y el 5,7% como baja. En cuanto a la calidad del servicio, el 88,6% lo evalúa como medio, el 10,2% como alto y el 1,2% como bajo. <sup>33</sup> Estos resultados son coherentes con los hallazgos de (Pinedo & Delgado, 2020), quienes demuestran una correlación positiva del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores, que subraya la importancia de factores como la carga laboral y los salarios.

En su aporte teórico, (Larrain, 2017) indica que la valoración del trabajador en

relación con las oportunidades que el entorno laboral ofrezca para su crecimiento intrapersonal y profesional es fundamental. En relación con la calidad en la prestación de servicio, (Krathong, 2017) define el término como el resultado esperado de la suma de actos de servicio, lo que subraya la importancia de distinguir a los proveedores mediante la implementación de estrategias competitivas efectivas. Así, un diseño y ejecución adecuados permitieron alcanzar la satisfacción de los usuarios.

La investigación proporciona evidencia empírica que indica que la autorrealización de los trabajadores puede influir positivamente en la calidad del servicio proporcionado. Este hallazgo es relevante para las organizaciones que buscan mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de sus clientes.

Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados del análisis inferencial se muestran estar estrechamente vinculada con la satisfacción de los usuarios. (López & Arenas, 2020) también se destaca que una carga de trabajo excesiva puede deteriorar la eficacia de los empleados y la excelencia de los servicios ofrecidos.

En el análisis descriptivo, se nota que el 65.9% de los empleados califica su grado de involucramiento laboral como moderado, mientras que un 29.5% lo evalúa como alto y sólo un 4.5% como bajo. Respecto a la calidad del servicio brindado, un 88.6% de los empleados la valora como aceptable, un 10.2% como sobresaliente y un 1.2% como insuficiente.

Estos hallazgos se alinearon con las observaciones de (López & Arenas, 2020), quienes argumentan que una sobrecarga laboral puede influir negativamente en el desempeño de los empleados del sector público. y, consecuentemente, en la calidad de los servicios que estos proporcionan está relacionada con la satisfacción de los usuarios. Asimismo, (Lipa, 2020) menciona que la competencia y el desarrollo eficiente de una persona están directamente relacionados con su capacidad para desempeñar eficazmente su trabajo.

En su aporte teórico, (Larrain, 2017) destaca la importancia de que el servidor se distinga por sus valores institucionales y su compromiso con el desempeño y crecimiento de la entidad. Por otro lado, (Giese & Cote, 2019) definen la calidad en la entrega de servicios se describe como el resultado que diversas entidades brindan a los

consumidores a través de su personal, con el fin de entregar un servicio que satisfaga y exceda las esperanzas de los consumidores. Una vez alcanzada <sup>1</sup> la satisfacción del cliente, la organización debe enfocarse en innovar el servicio proporcionado.

La investigación revela que el compromiso laboral de los empleados puede influir positivamente en <sup>5</sup> la calidad del servicio prestado. Esto es crucial <sup>20</sup> para las organizaciones que aspiran a mejorar la excelencia de sus servicios y elevar la satisfacción de sus usuarios.

El tercer objetivo específico muestra una significancia bilateral de 0.000, lo que señala una conexión entre <sup>1</sup> la calidad del servicio y la supervisión. El Rho de Spearman es de 0.115, lo que indica una correlación positiva pero muy débil. Esto sugiere que, aunque la supervisión influye en la calidad del servicio, este efecto es mínimo y casi imperceptible. <sup>9</sup> Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Descriptivamente, el 84,1% de los trabajadores califica la supervisión como regular, un 12,5% como alta y un 3,4% como baja. Respecto a la calidad del servicio, un 88,6% lo presenta como medio, un 10,2% como alto y un 1,2% como bajo. Estos resultados se analizan en relación con los hallazgos de (Alonso, 2021), quien identifica que un ambiente laboral positivo se asocia con un rendimiento laboral superior de los empleados jurisdiccionales, se destaca la retroalimentación como un mecanismo crucial de mejora. Además, (Pinedo & Delgado, 2020) señalan que la carga laboral excesiva y los salarios influyen negativamente en el estado psicológico y el estrés laboral, que afectan significativamente el desempeño. Esto implica que la sobrecarga de trabajo y el monitoreo constante pueden generar malestar y falta de confianza en el personal.

En su aporte teórico se fundamenta en (Larrain, 2017) indican que es la percepción del trabajador la funcionalidad y aceptación de sus mentores en el monitoreo propio de la función laboral. Además, la calidad de servicio, indica que la organización para brindar un servicio al usuario, tiene que conocer los medios o vías más eficientes y eficaces de lo que el usuario necesita, en aras del bien servicio de calidad, el cual influye con el tiempo.

El estudio aporta evidencia empírica que sugiere que una supervisión efectiva puede generar un impacto favorable en la calidad en la prestación de servicio. Esto es relevante para las organizaciones que buscaron mejorar. Se muestra una significancia

bilateral de 0.000, que indica una conexión <sup>2</sup> entre la calidad del servicio y la supervisión. El Rho de Spearman es 0.115, sugiriere una correlación positiva muy reducida, aunque la supervisión <sup>9</sup> afecta en la calidad del servicio, este impacto es mínimo y apenas perceptible. La hipótesis de estudio se acepta y la hipótesis nula se rechaza. Descriptivamente, el 84,1% de los trabajadores califica la supervisión como regular, un 12,5% como alta y un 3,4% como baja. Respecto a la calidad del servicio, un 88,6% lo califica como medio, un 10,2% como alto y un 1,2% como bajo. Estos resultados se analizan en relación con los hallazgos de Alonso (2021), quien identifica que un clima organizacional favorable se relaciona con un mejor del rendimiento laboral de los colaboradores jurisdiccionales. La correlación positiva muy baja menciona, la conexión entre las variables es tenue, posiblemente influenciada por otras características de los clientes, la capacitación del personal o los recursos disponibles, que no han sido considerados en el estudio.

El cuarto objetivo específico <sup>2</sup> revela una asociación del ambiente laboral y la calidad del servicio, con una significancia bilateral de 0.000. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.166, lo que refleja una correlación positivo aunque extremadamente débil. Esto implica que, aunque el entorno de trabajo influye en la calidad del servicio, este impacto es marginal y casi imperceptible. Se valida <sup>2</sup> la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula. En términos descriptivos, el 68,2% de los empleados evalúa las condiciones laborales como regulares, un 26,1% como altas y un 5,7% como bajas. En cuanto a la calidad del servicio, un 88,6% lo evalúa como medio, un 10,2% como alto y un 1,2% como bajo. Estos resultados se comparan con los hallazgos de (Moreno & Cazorla, 2023), quienes demuestran una atracción positiva <sup>1</sup> entre el entorno laboral y la calidad del servicio. El estudio proporciona evidencia empírica que sugiere que factores como la consecución individual, la participación en el trabajo, la supervisión y el ambiente laboral, tienen un efecto positivo en la calidad del servicio, aunque la magnitud de estas relaciones es generalmente débil. Esto es relevante para <sup>5</sup> las organizaciones que buscan mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de sus clientes. La correlación positiva muy baja sugiere que el vínculo entre las variables es tenue, posiblemente afectado por otros elementos como las particularidades de los clientes, la capacitación del personal o los recursos disponibles,

que no son considerados en el estudio.

En su aportación teórica, (Larrain, 2017) fundamentan que se debe verificar que la entidad proporcione los componentes tangibles, psicológicos y económicos requeridos para la adecuada realización de las actividades asignadas. Además, se relaciona con los conocimientos, capacidades y capacidades de los trabajadores para generar confianza y seguridad en los usuarios (Torres & Luna, 2017).

El estudio ofrece evidencia empírica que sugiere que unas condiciones laborales adecuadas pueden generar un grado positivo en la calidad del servicio prestado. Esto es relevante para las instituciones que buscan <sup>20</sup> mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de sus clientes. La correlación positiva muy baja sugiere que el vínculo entre las variables es tenue, posiblemente debido a la influencia de otros factores no considerados en el estudio, como las características específicas de los clientes o la formación del personal.

## V. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos de esta investigación subrayaron las relaciones entre diversos factores internos de la institución y la calidad del servicio percibida, aunque todas estas relaciones fueron bastante débiles. En primer lugar, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.125 sugirió una conexión muy leve entre el clima laboral y la percepción de la calidad del servicio. Este resultado indicó que, aunque hay una relación entre la percepción que tuvieron los colaboradores de su ambiente de trabajo y la calidad del servicio que brindaron, el impacto de esta percepción fue limitado y apenas perceptible.
2. El estudio reveló que el Rho de Spearman de 0.097 en vínculo con la autorrealización de los trabajadores y la calidad del servicio fue proporcionado. Este resultado implicó que, si bien la autorrealización personal contribuyó a la calidad del servicio, su efecto fue mínimo y no sustancial. Esta correlación subrayó la necesidad de considerar otros factores que pudieron potenciar o inhibieron este impacto.
3. Se identificó una relación muy baja, con un Rho de 0.111, entre el involucramiento laboral y la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Esto sugirió que el grado de participación de los empleados en su trabajo tuvo una influencia leve en cómo los usuarios valoraron el servicio, subrayaron que el impacto del involucramiento laboral en la percepción de calidad fue marginal.
4. Se observó una conexión con un resultado de Rho de 0.115 entre la supervisión y la calidad del servicio ofrecido. Este dato indicó que, aunque la supervisión efectiva fue crucial, su impacto directo en la calidad del servicio fue limitado y apenas perceptible. Este hallazgo pudo orientar a las organizaciones a reconsiderar sus métodos y enfoques de supervisión para maximizar su eficacia.
5. Finalmente, un Rho de Spearman de 0.166 indicó un vínculo de las condiciones laborales y la calidad del servicio. Este resultado mostró que, si bien las condiciones en las que trabajaron los empleados afectaron la calidad del servicio que prestaron, este efecto fue también mínimo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al Distrito Judicial de Piura, ante la problemática encontrada, se recomienda aplicar estrategias de comunicación horizontal las cuales promuevan una comunicación abierta y transparente, es importante establecer canales eficaces que faciliten a los trabajadores mencionar sus opiniones y preocupaciones sin restricciones; por ende el autor nos indica que las capacidades que posee cada servidor se reflejan en la satisfacción del usuario y por ende, la satisfacción del trabajador al ejecutar sus funciones de manera eficiente dentro de su centro de labores (Macas, 2020).
2. Proporcionar tareas que sean desafiantes y significativas, asignar trabajos que representen un reto y que tengan un propósito claro permite a los empleados aprovechar al máximo sus habilidades y talentos (Alegría, Alarcon, & López, 2023).
3. Involucrar a los trabajadores en el procedimiento en las decisiones es esencial para proporcionarles la oportunidad de contribuir en las decisiones que afectan su trabajo, lo que les permite involucrarse activamente en el proceso (Simbron & Sanabria, 2020).
4. Capacitar a los supervisores en técnicas efectivas de supervisión, como la retroalimentación constructiva y el coaching, para mejorar su capacidad de apoyo y guía hacia los empleados (Torres & Luna, 2017).
5. Ofrecer salarios y beneficios competitivos que estén alineados con el mercado y satisfagan las necesidades económicas y profesionales de los empleados (Amaguaña & et. al, 2023).

# Clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
8	Veliz Rojas, Maria Isabel. "Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmision	<1%

sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020

Publicación

---

9	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://go.gale.com">go.gale.com</a> Fuente de Internet	<1 %

---

<1 %

19

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

20

[www.cdi.org.pe](http://www.cdi.org.pe)

Fuente de Internet

<1 %

21

[repositorio.unc.edu.pe](http://repositorio.unc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

22

[theibfr.com](http://theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

23

[ojs.southfloridapublishing.com](http://ojs.southfloridapublishing.com)

Fuente de Internet

<1 %

24

[repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

25

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

26

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Universidad Popular del  
César,UPC

Trabajo del estudiante

<1 %

28

[educas.com.pe](http://educas.com.pe)

Fuente de Internet

<1 %

29

[biblioteca.upec.edu.ec](http://biblioteca.upec.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

30

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1 %

31

[repositorio.uncp.edu.pe](http://repositorio.uncp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

32

[worldwidescience.org](http://worldwidescience.org)

Fuente de Internet

<1 %

33

[www.repositorio.autonomadeica.edu.pe](http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

34

Submitted to Corporación Universitaria  
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1 %

35

Submitted to Universidad Nacional del Centro  
del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

36

Submitted to Universidad del Norte, Colombia

Trabajo del estudiante

<1 %

37

[catalonica.bnc.cat](http://catalonica.bnc.cat)

Fuente de Internet

<1 %

38

[www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

<1 %

39

[www.lareferencia.info](http://www.lareferencia.info)

Fuente de Internet

<1 %

40	<a href="http://eprints.ucm.es">eprints.ucm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://repository.lasalle.edu.co">repository.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://ridum.umanizales.edu.co">ridum.umanizales.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://search.bvsalud.org">search.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://solmillan.com">solmillan.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://www.defensor.gov.ar">www.defensor.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.intersindical.org">www.intersindical.org</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
50	<a href="http://asiagate.asia">asiagate.asia</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://link.springer.com">link.springer.com</a>	

Fuente de Internet

<1 %

52

[repositorio.monterrico.edu.pe](http://repositorio.monterrico.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

53

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

54

[revistas.uned.es](http://revistas.uned.es)

Fuente de Internet

<1 %

55

[www.gestionypoliticapublica.cide.edu](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu)

Fuente de Internet

<1 %

56

[www.lapatria.com](http://www.lapatria.com)

Fuente de Internet

<1 %

57

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Fuente de Internet

<1 %

58

[www.opinioncaribe.com](http://www.opinioncaribe.com)

Fuente de Internet

<1 %

59

[www.simonandschuster.biz](http://www.simonandschuster.biz)

Fuente de Internet

<1 %

60

[www.unodc.org](http://www.unodc.org)

Fuente de Internet

<1 %

61

[lamenteesmaravillosa.com](http://lamenteesmaravillosa.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas      Apagado

Excluir coincidencias      Apagado

Excluir bibliografía      Apagado