



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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)

ASESORES:

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

Mg. Ramírez Valladares, Cristhian Ovidio (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

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE JUSTICIA EN UN DISTRITO JUDICIAL DE PIURA, 2024", cuyo autor es GAMBOA NAVARRO GIAN Y CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VICTORIA AMANDA ALBAN VILLARREYES DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 10-08- 2024 10:31:30

Código documento Trilce: TRI - 0854636





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAMBOA NAVARRO GIAN Y CAROLINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE JUSTICIA EN UN DISTRITO JUDICIAL DE PIURA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GIAN Y CAROLINA GAMBOA NAVARRO DNI: 72613644 ORCID: 0000-0001-8953-7282	Firmado electrónicamente por: GGAMBOANAV el 08- 08-2024 19:05:00

Código documento Trilce: TRI - 0854635

Dedicatoria:

Con mucho amor a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional y por ser mi motivo de crecimiento personal y profesional. A mis ángeles que me cuidan y guían siempre.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y fortaleza para crecer día a día. A la Universidad César Vallejo por formarnos como profesiones. A mis asesores por su paciencia y tolerancia en la elaboración de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor(es).....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de instrumentos por expertos	19
Tabla 2. Clima organizacional y calidad en la prestación de servicio.....	23
Tabla 3. Autorrealización y calidad en la prestación de servicio.	24
Tabla 4. Involucramiento laboral y calidad en la prestación de servicio.....	25
Tabla 5. Supervisión y calidad en la prestación de servicio.	26
Tabla 6. Condiciones laborales y calidad en la prestación de servicio.	27
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 8. Correlación entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio.....	29
Tabla 9. Correlación entre la autorrealización y la calidad en la prestación de servicio.	30
Tabla 10. Correlación entre el involucramiento laboral y la calidad en la prestación de servicio.....	31
Tabla 11. Correlación entre la supervisión y la calidad en la prestación de servicio.....	32
Tabla 12. Correlación entre las condiciones laborales y la calidad en la prestación de servicio.....	33

Índice de figuras

Figura 1 Esquema metodológico.....	17
-------------------------------------------	----

Resumen

La investigación abordó el objetivo de desarrollo sostenible número 8 denominado trabajo decente y crecimiento económico, en el cual fomenta la retención de talento y la motivación del personal científico. Teniendo como objetivo de investigación de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio. Aplicando como metodología el tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, con una población de 88 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta y cuestionario, se pudo obtener como resultados que el 84,1% (74 trabajadores) indican que existe un nivel medio de clima organizacional. Y en la tabla 6 se aprecia que el 88,6% (78 trabajadores) consideran que existe un nivel medio de percepción de la calidad del servicio. Y como conclusión que existe un nivel de significancia bilateral del ,000 determinando que existe relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio. Por lo tanto, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del ,125 demostrando una correlación positiva muy baja. En donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Autorrealización, clima organizacional, involucramiento, percepción, servicio.

Abstract

The research addressed the sustainable development objective number 8 called decent work and economic growth, which promotes talent retention and motivation of scientific personnel. The research objective was to determine the relationship between organizational climate and the perception of service quality. Applying as methodology the basic type, quantitative approach, correlational level and non-experimental design, with a population of 88 workers to whom the survey and questionnaire were applied, it was possible to obtain as results that 84.1% (74 workers) indicate that there is an average level of organizational climate. Table 6 shows that 88.6% (78 workers) consider that there is an average level of perception of the quality of service. And as a conclusion that there is a bilateral significance level of ,000 determining that there is a relationship between the organizational climate and the perception of the quality of service. Therefore, according to Spearman's Rho correlation coefficient of .125, demonstrating a very low positive correlation. The research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Self-realization, organizational climate, involvement, perception, service.

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.

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 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 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 laboral y la calidad en prestación del servicio?”, “¿Cuál es la relación entre la supervisión 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 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 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 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 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 relación significativa entre el ecosistema de la organización y el desempeño laboral destacaron su relevancia crítica y subrayaron 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 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 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 un servicio de calidad a los elementos 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 de los servicios públicos.

En el ámbito local, un estudio realizado en un distrito judicial de Piura evaluó la conexión de las habilidades blandas y la calidad del servicio judicial en un área dedicada a la atención de quejas verbales, se usó un cuestionario dirigido a 199 empleados, los hallazgos mostraron que generó un vínculo significativo de las habilidades blandas y la calidad del servicio ofrecido, estableciendo una conexión clara entre ambas variables (Escobar, 2024). Asimismo, una tesis 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 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, 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 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 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 en una mejora en la calidad del servicio ofrecido. Una percepción positiva 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 mejoró la calidad del servicio. Además, 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 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; H_1 : 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: H_0 : 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. METODOLOGÍA

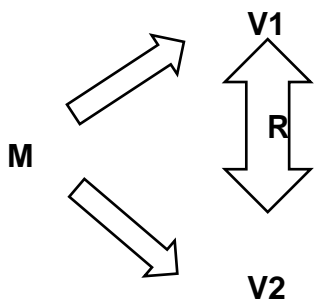
Tipo, enfoque y diseño de investigación, fue de tipo básica, ya que el estudio efectuado en un distrito judicial de Piura en 2024 fue diseñado principalmente para examinar cómo el área organizacional se vinculó en la calidad de los servicios judiciales. Esta investigación, también conocida como pura 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 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 recopilaban datos 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 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:

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 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: las condiciones laborales, la autorrealización, la supervisión, la comunicación, el involucramiento laboral.

Variable 2: 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 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 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.

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 https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=53597 https://orcid.org/0000-0002-0641-1850	Aplicable
2	José Fernando Escobedo	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Ver	Aplicable

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

Fuente: elaboración propia

La medición de la consistencia en este estudio 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.

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.

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. 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 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 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 para investigaciones futuras y para el desarrollo de estrategias de mejora.

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.

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

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad en la prestación de servicio.

Tabla 2.

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		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 88,6% de los empleados lo calificó como medio, el 10,2% lo evaluó como alto y un 1,2% lo consideró bajo.

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.

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

Tabla 4.

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.

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 n	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		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.

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

Tabla 6.

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)

Tabla 7.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			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, 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 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	1,000	,125
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,125	1,000
		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.

Pruebas de hipótesis específicas:

Hipótesis específica 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.

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.

			Involucramie nto Laboral	Percepción de la calidad de Servicio
Rho de Spearman	Involucrami ento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,111
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,111	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		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	1,000	,115
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,115	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	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 sugirió 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	1,000	,166
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Percepción de la calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,166	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	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 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 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 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 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 la significancia bilateral de 0.000 indica que la conexión 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 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 sus servicios y aumentar la contentura del consumidor. Consecuentemente, se valida la hipótesis de investigación y se desestima la hipótesis nula.

En cuanto al primer objetivo específico, el análisis inferencial revela una conexión 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. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula

Descriptivamente, 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. 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 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 la calidad del servicio prestado. Esto es crucial 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 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. 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 buen 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 entre la calidad del servicio y la supervisión. El Rho de Spearman es 0.115, sugiere una correlación positiva muy reducida, aunque la supervisión 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 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 positiva 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 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 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 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 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).

REFERENCIAS

- Acosta, S. (2023). Los paradigmas de investigación en las Ciencias Sociales: Capítulo 4. *Editorial Idicap*, 60-79. Obtenido de <https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog/view/10/19/44>
- Alegría, R., Alarcon, G., & López, J. (2023). Habilidades gerenciales clave y clima organizacional en instituciones bancarias de México bajo escenarios pre-covid y covid: modelo uninivel y multinivel. *Contaduría y Administración* 68 (1), 2023, 141-163. Obtenido de <file:///D:/Cliente/Downloads/Dialnet-HabilidadesGerencialesClaveYClimaOrganizacionalEnI-8721845.pdf>
- Alonso, J. A. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia de la ciudad imperial de Cusco, 2020 [tesis de Titulación]*. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/544274238.pdf>
- Altez, E., & Arias, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018 [tesis de Titulación]*. Universidad Peruana de Cienc. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Amaguaña, J., & et. al. (2023). lima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias. *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 687-699. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1351/1866
- Anchay, S. (2021). *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019 [tesis de titulación]*. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4528/Samuel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Añazco, L. (2023). *Habilidades blandas y calidad del servicio para la sociedad en una Corte de Justicia del Perú, 2023 [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131483/A%c3%b1azco_TLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Arispe, C., & et. al. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Guayaquil, Ecuador: Universidad internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%20C3%8DFICA.pdf>*
- Ballestín, B., & Fàbregues, S. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación. Barcelona, España: Editorial UOC. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Sergi-Fabregues/publication/332212935_La_practica_de_la_investigacion_cualitativa_en_ciencias_sociales_y_de_la_educacion/links/5ea00df192851c2f52ba6d8e/La-practica-de-la-investigacion-cualitativa-en-ciencias-sociales-y*
- Baredes, B. (2022). Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience. *OECD Working Papers on Public Governance No. 52, OECD Publishing, Paris*, 1-54. doi:<https://doi.org/10.1787/65223af7-en>.
- Beltrán, D., & Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65(1), 48-74. doi:<https://doi.org/10.15446/rfmvz.v65n1.72023>.
- Bernal, S. (2022). *Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021 [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78484/Bernal_CS-W-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

- Briones, M. (2024). *Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú [tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137016/Briones_MR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, G. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 [tesis de Titulación]* Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106503/Calle_CGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, P. (2020). *Modelos epistemológicos de la medicina moderna*. México: Instituto de Estudios Superiores de Chiapas. Universidad Salazar. doi:https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5fb4375d411bd/tareas/7e9ab85f4d52b68b40abe4dc04cb96efsegundo_ensayo_pedro_daniel_cruz.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2024). *Ley 2191 de 2022 , Gestor Normativo, Función Pública*. Colombia. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>
- Díaz, O. Y. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco [tesis de Titulación]*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19347/DIVISION_TRABAJO_DIAZ_CABELLO_OMAR_YOVANNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, E., & Yanet, D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12),, 180-1191. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-sumanegocios-208-pdf-S2215910X14700400>

- Escobar, C. (2024). *Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022 [tesis de Mestría]. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136247/Escobar_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Fernández, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017 [tesis de Titulación]. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fernandez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Fernández, L., & Huanacuni, M. (2019). *La Evolución de la calidad de servicio como un factor principal en las empresas de telecomunicaciones[tesis de titulación]. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2546/Lucero_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Frías, D., & Pascual, M. (2020). *Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados. Edición 1ª, septiembre de 2020. Valencia, España: ESIC Business & Marketing School, España.*
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración, núm. 42*, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science, 10(2)*.
- Goyal, A. (2022). Data collecting instruments and tools in research. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT), 10(5)*., 2320-2882. Obtenido de <https://ijcrt.org/papers/IJCRTQ020011.pdf>
- Habermas, J. (2023). *Conocimiento e interés. Buenos Aires: Taurus.*
- Hamed, T. (2021). *Data Collection Methods and Tools for Research; A Step-by-Step Guide to Choose Data Collection Technique for Academic and Business Research*

- Projects. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 10(1), 10-38. Obtenido de <https://hal.science/hal-03741847/document>
- Hernández, R., & et. al. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económicas administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Krathong, S. (2017). A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok, Thailand. *Proceedings of 49th IASTEM International Conference, San Francisco, USA*. Obtenido de https://elfhs.ssrui.ac.th/sunattha_kr/pluginfile.php/31/mod_page/content/2/A%20measurement%20of%20customer%20satisfaction%20towards%20service%20quality%20in%20a%20small%20sized%20hotel.pdf
- Larrain, A. (2017). *El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Salas [tesis de Titulación]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/991/1/TL_LarrainOlivosAndersonSamir.pdf.pdf
- Latif, A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5) April 2017, 20-28. Obtenido de <https://ajbasweb.com/old/ajbas/2017/April/20-28.pdf>
- Lipa, J. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Mype Voltrailer, Huachipa [tesis de Maestría]*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lopez, A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil [tesis de Maestría]. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuidade Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 107-124. Obtenido de <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2413/2860>
- Macas, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el período 2018. *Ciencia y Educación*, 1(2), 6-17. Obtenido de <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/7/12>
- Medina, N., & Heredia, F. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.*, Vol. 19 nº 1, Junio, 2023, 55-68. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v19n1/2226-4000-riics-19-01-55.pdf>
- Melo, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017 [tesis de Titulación]. Universidad Nacional del Altiplano*. Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7952/Melo_Zamata_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, M., & et. al. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*. Vol 7, núm. 4, 1430-1446. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179/4631>

- Moreno, K., & Cazorla, G. (2023). Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe, Universidad del Norte, Colombia, 2023, núm. 31*, 1-14. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecoca/n31/2145-9363-ecoca-31-1d.pdf>
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 7(1)*., 49-59. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>
- OCDE. (2022). Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions, Building Trust in Public Institutions. *OECD Publishing, Paris*, 1-205. doi:<https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>.
- OCDE. (2024). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024. *OECD Publishing, Paris*, 48-49. doi:<https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es>
- Olivera, Y. J., Leyva, L. L., & Napán, A. C. (agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 3-12. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2024). *Acceso a la justicia*. Obtenido de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>
- Pantoja, M., & et.al. (2022). Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio. *Revista Conrado, 18(S3)*, 165-171. Obtenido de file:///D:/Cliente/Downloads/rvierareinoso,+Gestor_a+de+la+revista,+A19.pdf
- Pedada, S. (17 de 08 de 2023). *Blog Mind the Graph*. Obtenido de ¿Qué es el constructo en la investigación? Desvelar el esquema oculto: <https://mindthegraph.com/blog/es/constructo-en-investigacion/>

- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid –19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 1-23. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834/4024>
- Pinedo, C., & Delgado, J. (2020). Clima Organizacional en el Desempeño organizacional de las instituciones. *Revista Científica Horizonte Empresarial, USS, Vol. 7 Núm. 2 (2020)*, 213-226. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1486/2070>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2022). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional de Lambayeque [tesis de Titulación]*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reátegui, A. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021 [tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81342/Reategui_TAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reátegui, A. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021 [tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Organizational behavior. *Pearson., Ed.; 17th ed*, 1-687.

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Rev.Médica.Sanitas* 21 (3), 141-146. Obtenido de file:///D:/Cliente/Downloads/368-Texto%20del%20art%C3%ADculo-646-1-10-20210506.pdf
- Rojas, K. (2017). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Samper Head Hunting S.A.C. [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22104/Rojas_NKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río. Publicación semestral, Vol. 9, No.17,* 38-39. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 59-83. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dom. Cienc., Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 2022.,* 234-261. Obtenido de file:///D:/Cliente/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360%20(1).pdf
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La epistemología y la investigación dentro de los sistemas complejos organizacionales actuales. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. núm 32,11,* 59-75. Obtenido de file:///D:/Cliente/Downloads/Dialnet-LaEpistemologiaYLaInvestigacionDentroDeLosSistemas-7175128.pdf

- Urdaneta, A., López, J., & Borgucci, E. (2023). Percepción de calidad de servicios públicos en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia, 28 (Edición Especial 10)*., 1329-1350. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.28>
- Vázquez et al. (2022). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. *Revista Uruguaya de Enfermería, 17(2)*., 1-10. Obtenido de <https://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/357/429>
- Villasís, M., & et. al. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México. 2018, 65(4)*, 414-421. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Villaverde, J. (2012). *Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas [tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú.* San Miguel, Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4478/VILLAVERDE_JESUS_PRINCIPIOS_DEMING.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcaino, P., & et. al. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Julio-Agosto, 2023, Volumen 7, Número 4.*, 9723-9762. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	IINDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Referido al ambiente psicológico y social de una entidad, que incide en las actitudes y conductas de los colaboradores que lo conforman (Amaguaña & et. al, 2023); asimismo, (Simbron & Sanabria, 2020) refieren que, éste influye en distintos afectos de la vida laboral, siendo relevante su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores.	Será medido a través de un instrumento como el cuestionario que consiste en 5 dimensiones, cuyos indicadores estarán compuestos por 21 ítems que serán aplicados a través de la escala de Likert.	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • crecimiento intrapersonal • crecimiento profesional 	Ordinal
			Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • valores institucionales • compromiso laboral 	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • monitoreo de la función laboral • percepción laboral 	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • fluidez • celeridad • claridad, • coherencia • precisión 	
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • suministro de los materiales • suministro económico • componente psicosocial 	
Calidad de servicios	Referida a la adecuación que se le da 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).	Será medido a través de un instrumento como el cuestionario que consiste en 5 dimensiones, cuyos indicadores estarán compuestos por 25 ítems que serán aplicados a través de la escala de Likert.	Capacidad de dar respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • apoyo a los usuarios • presentar servicios céleres e idóneos 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • atención de sugerencias • atención de intereses • atención de necesidades • buena escucha • paciencia • autorregulación • calidad de atención • compromiso laboral 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • saberes • capacidades • habilidades 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • equipos renovados • equipos en estado conservable • tecnología óptima • instalaciones físicas • materiales en buen estado y buen aspecto 	
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • prontitud del servicio • disposición a ayudar • la atención de peticiones 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE JUSTICIA EN UN DISTRITO JUDICIAL DE PIURA, 2024

Estimado señor (a) de la Corte Superior de Justicia de Piura. -

El presente cuestionario tiene por finalidad determinar la relación del clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024. Dicha información es de interés para el desarrollo del proyecto de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Piura, por lo que recurro a usted para solicitarle su apoyo respondiendo la siguiente encuesta, información que será utilizada exclusivamente para los fines que se indica.

DATOS GENERALES:		
Apellidos:		Nombres:
DNI:	Celular:	Cargo:
Correo electrónico:		

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la alternativa que considere correcta:

Valores:

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

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN: Autorrealización						
01	Consideras que tu institución te proporciona oportunidades para tu desarrollo profesional y personal dentro de ella					

02	La institución reconoce los logros de sus trabajadores					
03	Los jefes inmediatos corrigen inmediatamente las falencias luego de encontrar alguna					
04	La institución dirige y motiva a sus trabajadores para lograr los objetivos					
DIMENSIÓN: Involucramiento laboral						
05	Tu entorno laboral se caracteriza por tener un clima laboral agradable					
06	Consideras que en tu institución existe un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización					
07	Te identificas con los valores institucionales de tu entidad laboral					
08	Estás comprometido con el servicio de justicia que ofrece la institución a favor de la población					
DIMENSIÓN: Supervisión						
09	Los jefes inmediatos evalúan el desempeño de los trabajadores					
10	Los directivos diseñan estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores					
11	Tu institución te proporciona los recursos necesarios para tu buen desempeño laboral					
12	La estructura de tu institución facilita la dirección y la administración de las actividades					
DIMENSIÓN: Comunicación						
13	La comunicación es fluida entre los colaboradores para agilizar la gestión.					
14	La comunicación es eficiente y directa entre los colaboradores para la solución de conflictos.					
15	Las funciones que se encomiendan son claras y precisas para agilizar los procesos en la gestión					
16	Las disposiciones que se elaboran son coherentes con las funciones establecidos de cada colaborador.					
17	La comunicación es precisa en el ejercicio de las funciones para el logro de los objetivos					

DIMENSIÓN: Condiciones laborales						
18	La planificación de los recursos en la corte cubre las necesidades que requiere					
19	La asignación de recursos a las áreas facilita el cumplimiento de sus funciones					
20	La asignación de recursos económicos a las áreas cumple con los requerimientos solicitados al inicio de cada año.					
21	Considera que existe poca sobrecarga de trabajo lo cual no le genera estrés laboral					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
01	Los trabajadores de la institución están dispuestos a ayudar al usuario					
02	Los trabajadores de la institución brindan un servicio célere e idóneo al usuario					
03	Los trabajadores de la institución están dispuestos a atender al usuario					
04	La institución tiene horarios de atención estimado al usuario					
DIMENSIÓN: Empatía						
05	Sus compañeros atienden las sugerencias de los usuarios.					
06	La institución se preocupa por atender los intereses de los colaboradores					
07	La institución valora las necesidades de los colaboradores					
08	Considera que dentro de la institución se genera la escucha activa					
09	Los colaboradores tienen la habilidad de ser pacientes con los usuarios.					
10	La institución permite la autorregulación respecto a la carga laboral que tienen los colaboradores.					
11	Dentro de la institución existe una efectiva calidad de atención					

12	Existe compromiso laboral por parte de los colaboradores					
DIMENSIÓN: Seguridad						
13	Los trabajadores de la institución manifiestan competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios.					
14	Consideras que el personal de la institución inspira confianza al usuario					
15	Los trabajadores de la institución se esfuerzan por mantener sus expedientes sin errores					
16	Consideras que los trabajadores de la institución realizan bien su trabajo					
DIMENSIÓN: Elementos tangibles						
17	Los equipos de la institución son modernos y apropiados para la atención al usuario					
18	Considera que la institución dispone de equipos tecnológicos en estado aceptable					
19	Considera que la institución adquiere y aplica mecanismos tecnológicos acorde a las necesidades actuales.					
20	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, amplias y funcionales.					
21	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) que ofrece la institución al usuario son claros y precisos					
DIMENSIÓN: Confiabilidad						
22	Cuando los trabajadores prometen realizar el servicio al usuario en un determinado tiempo lo cumplen					
23	Cuando el usuario tiene un problema los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.					
24	Los trabajadores dan la impresión de que ofrecen un servicio de manera correcta a la primera					
25	Los trabajadores de la institución ofrecen una atención de calidad a los usuarios					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: La variable es una característica, magnitud o cantidad que sufre cambios y que es objeto de análisis para la investigación (Arias, 2012). Para Aceituno, Silva y Cruz (2020) esta agrupa el atributo y el concepto, lo que quiere decir que la variable está conformada por una propiedad de medida y una construcción lógica y teórica del fenómeno de estudio.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S u f i c i e n c i	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
-----------	-----------	------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------	------------------------------------------------	-------------

			a				
Autorrealización	Crecimiento intrapersonal	1.- Consideras que tu institución te proporciona oportunidades para tu desarrollo profesional y personal dentro de ella.	1	1	1	1	
		2.- La institución reconoce los logros de sus trabajadores.	1	1	1	1	
	Crecimiento profesional	3.- Los jefes inmediatos corrigen inmediatamente las falencias luego de encontrar alguna.	1	1	1	1	
		4.- La institución dirige y motiva a sus trabajadores para lograr los objetivos	1	1	1	1	
Involucramiento laboral	Valores institucionales	5.- Tu entorno laboral se caracteriza por tener un clima laboral agradable.	1	1	1	1	
		6.- Consideras que en tu institución existe un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización	1	1	1	1	
	Compromiso laboral	7.- Te identificas con los valores institucionales de tu entidad laboral.	1	1	1	1	
		8.- Estás comprometido con el servicio de justicia que ofrece la institución a favor de la población.	1	1	1	1	
Supervisión	Monitoreo de la función laboral	9.- Los jefes inmediatos evalúan el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
		10.- Los directivos diseñan estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
	Percepción laboral	11.- Tu institución te proporciona los recursos necesarios para tu buen desempeño laboral.	1	1	1	1	
		12.- La estructura de tu Institución facilita la dirección y la administración	1	1	1	1	

		de las actividades				
Comunica ción	Fluidez	13.- La comunicación es fluida entre los colaboradores para agilizar la gestión.	1	1	1	1
	Celeridad	14.- La comunicación es eficiente y directa entre los colaboradores para la solución de conflictos.	1	1	1	1
	Claridad	15.- Las funciones que se encomiendan son claras y precisas para agilizar los procesos en la gestión.	1	1	1	1
	Coherencia	16.- Las disposiciones que se elaboran son coherentes con las funciones establecidos de cada colaborador.	1	1	1	1
	Precisión	17.- La comunicación es precisa en el ejercicio de las funciones para el logro de los objetivos	1	1	1	1
Condiciones laborales	Suministro de los materiales	18.- La planificación de los recursos en la corte cubre las necesidades que requiere.	1	1	1	1
		19.- La asignación de recursos a las áreas facilita el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	1
	Suministro económico	20.- La asignación de recursos económicos a las áreas cumple con los requerimientos solicitados al inicio de cada año.	1	1	1	1
	Componente psicosocial	21.- Considera que existe poca sobrecarga de trabajo lo cual no le genera estrés laboral.	1	1	1	1

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de clima organizacional
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Clima Organizacional cuyas dimensiones son autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, Comunicación, Condiciones laborales.
Nombres y apellidos del experto	José Fernando Escobedo Gálvez
Documento de identidad	44632438
Años de experiencia en el área	12
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad; Magister en Gestión Pública.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo – Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente RENACYT, con Código ORCID: 0000-0002-6443-1497 . Registro Concyted: https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=54071
Número telefónico	979814933
Correo electrónico	jescobedog@ucv.edu.pe
Firma	
Fecha	19/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Definición de la variable: La variable es una característica, magnitud o cantidad que sufre cambios y que es objeto de análisis para la investigación (Arias, 2012). Para Aceituno, Silva y Cruz (2020) esta agrupa el atributo y el concepto, lo que quiere decir que la variable está conformada por una propiedad de medida y una construcción lógica y teórica del fenómeno de estudio.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de Servicios	Apoyo a los usuarios	1.- Los trabajadores de la institución están dispuestos a ayudar al usuario.	1	1	1	1	

		2.- Los trabajadores de la institución brindan un servicio celer e idóneo al usuario.	1	1	1	1	
	Presentar servicios celeres e idóneos	3.- Los trabajadores de la institución están dispuestos a atender al usuario.	1	1	1	1	
		4.- La institución tiene horarios de atención estimado al usuario.	1	1	1	1	
Empatía	Atención de sugerencias	5.- Sus compañeros atienden las sugerencias de los usuarios.	1	1	1	1	
	Atención de intereses	6.- La institución se preocupa por atender los intereses de los colaboradores.	1	1	1	1	
	Atención de necesidades	7.- La institución valora las necesidades de los colaboradores.	1	1	1	1	
	Buena escucha	8.- Considera que dentro de la institución se genera la escucha activa.	1	1	1	1	
	Paciencia	9.- Los colaboradores tienen la habilidad de ser pacientes con los usuarios.	1	1	1	1	
	Autorregulación	10.- La institución permite la autorregulación respecto a la carga laboral que tienen los colaboradores.	1	1	1	1	
	Calidad de atención	11.- Dentro de la institución existe una efectiva calidad de atención.	1	1	1	1	
	Compromiso laboral	12.- Existe compromiso laboral por parte de los colaboradores.	1	1	1	1	
Seguridad	Saberes	13.- Los trabajadores de la institución manifiestan competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios.	1	1	1	1	
		14.- Consideras que el personal de la institución inspira confianza al usuario.	1	1	1	1	
	Capacidades	15.- Los trabajadores de la institución se esfuerzan por mantener sus expedientes sin errores.	1	1	1	1	
	Habilidades	16.- Consideras que los trabajadores de la institución	1	1	1	1	

		realizan bien su trabajo.					
Elementos tangibles	Equipos renovados	17.- Los equipos de la institución son modernos y apropiados para la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Equipos en estado conservable	18.- Considera que la institución dispone de equipos tecnológicos en estado aceptable.	1	1	1	1	
	Tecnología óptima	19.- Considera que la institución adquiere y aplica mecanismos tecnológicos acorde a las necesidades actuales.	1	1	1	1	
	Instalaciones físicas	20.- Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, amplias y funcionales.	1	1	1	1	
	Materiales en buen estado y buen aspecto	21.- Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) que ofrece la institución al usuario son claros y precisos.	1	1	1	1	
Confiabilidad	Prontitud del servicio	22.- Cuando los trabajadores prometen realizar el servicio al usuario en un determinado tiempo lo cumplen.	1	1	1	1	
	Disposición a ayudar	23.- Cuando el usuario tiene un problema los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	1	1	1	
	Atención de peticiones	24.- Los trabajadores dan la impresión de que ofrecen un servicio de manera correcta a la primera.	1	1	1	1	
		25.- Los trabajadores de la institución ofrecen una atención de calidad a los usuarios.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO


Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicios
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Calidad de servicio cuyas dimensiones son capacidad de dar respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad.
Nombres y apellidos del experto	José Fernando Escobedo Gálvez
Documento de identidad	44632438
Años de experiencia en el área	12
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad; Magister en Gestión Pública.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo – Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente RENACYT, con Código ORCID: <u>0000-0002-6443-1497</u> . Registro Concyted: https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=54071
Número telefónico	979814933
Correo electrónico	jescobedog@ucv.edu.pe
Firma	
Fecha	19/06/2024

			c i a	a d	i a	i a	
Autorrealización	Crecimiento intrapersonal	1.- Consideras que tu institución te proporciona oportunidades para tu desarrollo profesional y personal dentro de ella.	1	1	1	1	
		2.- La institución reconoce los logros de sus trabajadores.	1	1	1	1	
	Crecimiento profesional	3.- Los jefes inmediatos corrigen inmediatamente las falencias luego de encontrar alguna.	1	1	1	1	
		4.- La institución dirige y motiva a sus trabajadores para lograr los objetivos	1	1	1	1	
Involucramiento laboral	Valores institucionales	5.- Tu entorno laboral se caracteriza por tener un clima laboral agradable.	1	1	1	1	
		6.- Consideras que en tu institución existe un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización	1	1	1	1	
	Compromiso laboral	7.- Te identificas con los valores institucionales de tu entidad laboral.	1	1	1	1	
		8.- Estás comprometido con el servicio de justicia que ofrece la institución a favor de la población.	1	1	1	1	
	Monitoreo de	9.- Los jefes inmediatos evalúan el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	

Supervisión	la función laboral	10.- Los directivos diseñan estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
	Percepción laboral	11.- Tu institución te proporciona los recursos necesarios para tu buen desempeño laboral.	1	1	1	1	
		12.- La estructura de tu Institución facilita la dirección y la administración de las actividades	1	1	1	1	
Comunicación	Fluidez	13.- La comunicación es fluida entre los colaboradores para agilizar la gestión.	1	1	1	1	
	Celeridad	14.- La comunicación es eficiente y directa entre los colaboradores para la solución de conflictos.	1	1	1	1	
	Claridad	15.- Las funciones que se encomiendan son claras y precisas para agilizar los procesos en la gestión.	1	1	1	1	
	Coherencia	16- Las disposiciones que se elaboran son coherentes con las funciones establecidos de cada colaborador.	1	1	1	1	
	Precisión	17.- La comunicación es precisa en el ejercicio de las funciones para el logro de los objetivos	1	1	1	1	
	Suministro	18.- La planificación de los recursos en la corte cubre las necesidades que requiere.	1	1	1	1	

Condiciones laborales	de los materiales	19.- La asignación de recursos a las áreas facilita el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	1	
	Suministro económico	20.- La asignación de recursos económicos a las áreas cumple con los requerimientos solicitados al inicio de cada año.	1	1	1	1	
	Componente psicosocial	21.- Considera que existe poca sobrecarga de trabajo lo cual no le genera estrés laboral.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de clima organizacional
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Clima Organizacional cuyas dimensiones son autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, Comunicación, Condiciones laborales.
Nombres y apellidos del experto	Francisco Alejandro Ramos Flores
Documento de identidad	32982571
Años de experiencia laboral	47
Máximo grado académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo/ Otras entidades Públicas Privadas.
Cargo	Docente de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Docente de Escuela Profesional de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Piura. Con Código ORCID: 0000-0002-0641-1850 . Registro Concyted: https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=53597
Número telefónico	944991555
Correo electrónico	framosf@ucvvirtual.edu.pe
Firma	 <p>Francisco Alejandro Ramos Flores DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</p>
Fecha	19/06/2024

			i a		i a	i a	
Calidad de Servicios	Apoyo a los usuarios	1.- Los trabajadores de la institución están dispuestos a ayudar al usuario.	1	1	1	1	
		2.- Los trabajadores de la institución brindan un servicio celer e idóneo al usuario.	1	1	1	1	
	Presentar servicios celeres e idóneos	3.- Los trabajadores de la institución están dispuestos a atender al usuario.	1	1	1	1	
		4.- La institución tiene horarios de atención estimado al usuario.	1	1	1	1	
Empatía	Atención de sugerencias	5.- Sus compañeros atienden las sugerencias de los usuarios.	1	1	1	1	
	Atención de intereses	6.- La institución se preocupa por atender los intereses de los colaboradores.	1	1	1	1	
	Atención de necesidades	7.- La institución valora las necesidades de los colaboradores.	1	1	1	1	
	Buena escucha	8.- Considera que dentro de la institución se genera la escucha activa.	1	1	1	1	
	Paciencia	9.- Los colaboradores tienen la habilidad de ser pacientes con los usuarios.	1	1	1	1	

	Autorregulación	10.- La institución permite la autorregulación respecto a la carga laboral que tienen los colaboradores.	1	1	1	1	
	Calidad de atención	11.- Dentro de la institución existe una efectiva calidad de atención.	1	1	1	1	
	Compromiso laboral	12.- Existe compromiso laboral por parte de los colaboradores.	1	1	1	1	
Seguridad	Saberes	13.- Los trabajadores de la institución manifiestan competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios.	1	1	1	1	
		14.- Consideras que el personal de la institución inspira confianza al usuario.	1	1	1	1	
	Capacidades	15.- Los trabajadores de la institución se esfuerzan por mantener sus expedientes sin errores.	1	1	1	1	
	Habilidades	16.- Consideras que los trabajadores de la institución realizan bien su trabajo.	1	1	1	1	
Elementos	Equipos renovados	17.- Los equipos de la institución son modernos y apropiados para la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Equipos en estado conservable	18.- Considera que la institución dispone de equipos tecnológicos en estado aceptable.	1	1	1	1	

tangibles	Tecnología óptima	19.- Considera que la institución adquiere y aplica mecanismos tecnológicos acorde a las necesidades actuales.	1	1	1	1	
	Instalaciones físicas	20.- Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, amplias y funcionales.	1	1	1	1	
	Materiales en buen estado y buen aspecto	21.- Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) que ofrece la institución al usuario son claros y precisos.	1	1	1	1	
Confiabilidad	Prontitud del servicio	22.- Cuando los trabajadores prometen realizar el servicio al usuario en un determinado tiempo lo cumplen.	1	1	1	1	
	Disposición a ayudar	23.- Cuando el usuario tiene un problema los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	1	1	1	
	Atención de peticiones	24.- Los trabajadores dan la impresión de que ofrecen un servicio de manera correcta a la primera.	1	1	1	1	
		25.- Los trabajadores de la institución ofrecen una atención de calidad a los usuarios.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicios
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Calidad de servicio cuyas dimensiones son capacidad de dar respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad.
Nombres y apellidos del experto	Francisco Alejandro Ramos Flores
Documento de identidad	32982571
Años de experiencia laboral	47
Máximo grado académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo/ Otras entidades Públicas Privadas.
Cargo	Docente de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Docente de Escuela Profesional de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Piura. Con Código ORCID: 0000-0002-0641-1850 . Registro Concyted: https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=53597
Número telefónico	944991555
Correo electrónico	framosf@ucvvirtual.edu.pe
Firma	 <p>Francisco Alejandro Ramos Flores DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN C.I.</p>
Fecha	19/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024. Por lo que se les solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: La variable es una característica, magnitud o cantidad que sufre cambios y que es objeto de análisis para la investigación (Arias, 2012). Para Aceituno, Silva y Cruz (2020) esta agrupa el atributo y el concepto, lo que quiere decir que la variable está conformada por una propiedad de medida y una construcción lógica y teórica del fenómeno de estudio.

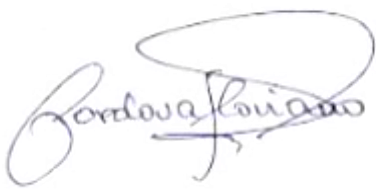
Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	e	
			i	r	r	v	
			c	i	e	a	
			i	d	n	n	
			e		c	c	
			n				

			c i a	a d	i a	i a	
Autorrealización	Crecimiento intrapersonal	1.- Consideras que tu institución te proporciona oportunidades para tu desarrollo profesional y personal dentro de ella.	1	1	1	1	
		2.- La institución reconoce los logros de sus trabajadores.	1	1	1	1	
	Crecimiento profesional	3.- Los jefes inmediatos corrigen inmediatamente las falencias luego de encontrar alguna.	1	1	1	1	
		4.- La institución dirige y motiva a sus trabajadores para lograr los objetivos	1	1	1	1	
Involucramiento laboral	Valores institucionales	5.- Tu entorno laboral se caracteriza por tener un clima laboral agradable.	1	1	1	1	
		6.- Consideras que en tu institución existe un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización	1	1	1	1	
	Compromiso laboral	7.- Te identificas con los valores institucionales de tu entidad laboral.	1	1	1	1	
		8.- Estás comprometido con el servicio de justicia que ofrece la institución a favor de la población.	1	1	1	1	
	Monitoreo de	9.- Los jefes inmediatos evalúan el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	

Supervisión	la función laboral	10.- Los directivos diseñan estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
	Percepción laboral	11.- Tu institución te proporciona los recursos necesarios para tu buen desempeño laboral.	1	1	1	1	
		12.- La estructura de tu Institución facilita la dirección y la administración de las actividades	1	1	1	1	
Comunicación	Fluidez	13.- La comunicación es fluida entre los colaboradores para agilizar la gestión.	1	1	1	1	
	Celeridad	14.- La comunicación es eficiente y directa entre los colaboradores para la solución de conflictos.	1	1	1	1	
	Claridad	15.- Las funciones que se encomiendan son claras y precisas para agilizar los procesos en la gestión.	1	1	1	1	
	Coherencia	16.- Las disposiciones que se elaboran son coherentes con las funciones establecidos de cada colaborador.	1	1	1	1	
	Precisión	17.- La comunicación es precisa en el ejercicio de las funciones para el logro de los objetivos	1	1	1	1	
	Suministro	18.- La planificación de los recursos en la corte cubre las necesidades que requiere.	1	1	1	1	

Condiciones laborales	de los materiales	19.- La asignación de recursos a las áreas facilita el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	1	
	Suministro económico	20.- La asignación de recursos económicos a las áreas cumple con los requerimientos solicitados al inicio de cada año.	1	1	1	1	
	Componente psicosocial	21.- Considera que existe poca sobrecarga de trabajo lo cual no le genera estrés laboral.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

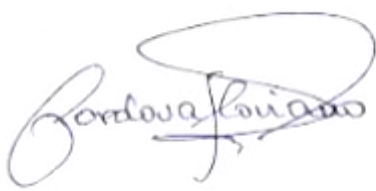
Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Clima Organizacional cuyas dimensiones son autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, Comunicación, Condiciones laborales
Nombres y apellidos del experto	Córdova Floriano Walter Moisés
Documento de identidad	02776723
Años de experiencia en el área	29 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad Magister en Gestión Pública.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional Piura / Universidad César Vallejo /Otras entidades Públicas Privadas.
Cargo	Miembro del Comité de Gestión de Cooperación Técnica y Financiera de la Gerencia de Recursos Naturales del Gobierno Regional Piura, Gerente Público de SERVIR en el Perfil de Gerencia de Administración, Docente de Posgrado en la Maestría en Gestión Pública. Con Código ORCID: 0000-0001-7459-7266 Registro Concyted: https://ctivtae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=391837
Número telefónico	959401632
Firma	
Fecha	28/06/2024

Calidad de Servicios	Apoyo a los usuarios	1.- Los trabajadores de la institución están dispuestos a ayudar al usuario.	1	1	1	1	
		2.- Los trabajadores de la institución brindan un servicio celer e idóneo al usuario.	1	1	1	1	
	Presentar servicios celeres e idóneos	3.- Los trabajadores de la institución están dispuestos a atender al usuario.	1	1	1	1	
		4.- La institución tiene horarios de atención estimado al usuario.	1	1	1	1	
Empatía	Atención de sugerencias	5.- Sus compañeros atienden las sugerencias de los usuarios.	1	1	1	1	
	Atención de intereses	6.- La institución se preocupa por atender los intereses de los colaboradores.	1	1	1	1	
	Atención de necesidades	7.- La institución valora las necesidades de los colaboradores.	1	1	1	1	
	Buena escucha	8.- Considera que dentro de la institución se genera la escucha activa.	1	1	1	1	
	Paciencia	9.- Los colaboradores tienen la habilidad de ser pacientes con los usuarios.	1	1	1	1	
	Autorregulación	10.- La institución permite la autorregulación respecto a la carga laboral que tienen los colaboradores.	1	1	1	1	

	Calidad de atención	11.- Dentro de la institución existe una efectiva calidad de atención.	1	1	1	1	
	Compromiso laboral	12.- Existe compromiso laboral por parte de los colaboradores.	1	1	1	1	
Seguridad	Saberes	13.- Los trabajadores de la institución manifiestan competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios.	1	1	1	1	
		14.- Consideras que el personal de la institución inspira confianza al usuario.	1	1	1	1	
	Capacidades	15.- Los trabajadores de la institución se esfuerzan por mantener sus expedientes sin errores.	1	1	1	1	
	Habilidades	16.- Consideras que los trabajadores de la institución realizan bien su trabajo.	1	1	1	1	
Elementos tangibles	Equipos renovados	17.- Los equipos de la institución son modernos y apropiados para la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Equipos en estado conservable	18.- Considera que la institución dispone de equipos tecnológicos en estado aceptable.	1	1	1	1	
	Tecnología óptima	19.- Considera que la institución adquiere y aplica mecanismos tecnológicos acorde a las necesidades actuales.	1	1	1	1	

	Instalaciones físicas	20.- Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, amplias y funcionales.	1	1	1	1	
	Materiales en buen estado y buen aspecto	21.- Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) que ofrece la institución al usuario son claros y precisos.	1	1	1	1	
Confiabilidad	Prontitud del servicio	22.- Cuando los trabajadores prometen realizar el servicio al usuario en un determinado tiempo lo cumplen.	1	1	1	1	
	Disposición a ayudar	23.- Cuando el usuario tiene un problema los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	1	1	1	
	Atención de peticiones	24.- Los trabajadores dan la impresión de que ofrecen un servicio de manera correcta a la primera.	1	1	1	1	
		25.- Los trabajadores de la institución ofrecen una atención de calidad a los usuarios.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Calidad de servicio cuyas dimensiones son capacidad de dar respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad
Nombres y apellidos del experto	Córdova Floriano Walter Moisés
Documento de identidad	02776723
Años de experiencia en el área	29 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional Piura / Universidad César Vallejo /Otras entidades Públicas Privadas.
Cargo	Miembro del Comité de Gestión de Cooperación Técnica y Financiera de la Gerencia de Recursos Naturales del Gobierno Regional Piura, Gerente Público de SERVIR en el Perfil de Gerencia de Administración, Docente de Posgrado en la Maestría en Gestión Pública. Con Código ORCID: 0000-0001-7459-7266 Registro Concyted: https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=391837
Número telefónico	959401632
Firma	
Fecha	28/06/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Variable clima organizacional

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	88	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	21

Variable percepción de la calidad de servicio

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	88	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	25

Anexo 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV



Anexo 3 Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024

Investigador (a) (es): Giany Carolina Gamboa Navarro.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación del clima organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional de Derecho o programa Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Corte Superior de Justicia de Piura.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La influencia del clima organizacional en la calidad de servicios brindados por parte de los trabajadores judiciales y administrativos de un distrito judicial de Piura en contacto directo con los usuarios que acuden a ejercer su derecho de acción.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Clima

organizacional en la calidad de prestación de servicio de justicia en un distrito judicial de Piura, 2024”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos y se realizará en el ambiente de manera presencial de la Corte Superior de Justicia de Piura, Módulo Penal Central.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Giany Carolina Gamboa Navarro, email: ggamboanav@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Victoria Amanda Alban Villarreyes, email: albanvv@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 7. Análisis complementario

La investigación tuvo como población a la totalidad de trabajadores siendo estos 88 trabajadores, por ende, al momento de seleccionar la muestra, se consideró la totalidad siendo una población finita y accesible en cantidad para la aplicación de los instrumentos. Por ende, no requirió la aplicación de fórmula para la selección de una muestra específica menor a la población.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres,
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Piura, 24 de Mayo del 2024

OFICIO N° 001533-2024-P-CSJPI-PJ



Firma
Digital

Firmado digitalmente por SECRETARÍA GENERAL DE VICENZI
Claudia P. MORALES DE VICENZI
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura
Fecha: 24.05.2024 15:59:04-05:00

Sr(a).
RIXI ROXANA CORONADO BENITES
Administradora del Módulo Penal
Corte Superior de Justicia de Piura
Presente. -

Asunto : AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION.

Referencia : EXPEDIENTE 004895-2024-TDA-GA
HOJA DE ENVIO 004299-2024-P-CSJPI (24MAY2024)

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto de la referencia, remito el instrumento de recolección de datos (*Cuestionario para medir el clima organizacional y cuestionario para medir la calidad de servicio*) de la estudiante *Giany Carolina Gamboa Navarro*, el cual tiene como objeto académico la elaboración de la tesis: *"Clima Organizacional y la calidad en la prestación de Servicio de Justicia en un Distrito Judicial de Piura, 2024"*, la cual será empleada para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública, y deberá ser aplicado a servidores del Módulo Penal de Piura.

En ese sentido, deberá disponer a quien corresponda, distribuya el citado instrumento para que sea llenado de forma voluntaria y con responsabilidad; culminada la recolección de datos, deberá comunicarse con la estudiante interesada (giany.gamboa@gmail.com o al celular 920516721) para hacerle entrega de la información recabada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

CLAUDIA CECILIA MORAN MORALES DE VICENZI
Presidencia de la CSJ de Piura
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura

CMM/klr



Firmado digitalmente por LICENCIADA
SECRETARÍA GENERAL VICENZI P. MORALES DE VICENZI
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura
Fecha: 24.05.2024 15:27:01 -05:00





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura
Gerencia de Administración Distrital
Administración de Nuevo Código Procesal Penal

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Piura, 29 de Mayo del 2024



Firma Digital

Permitido digitalmente por:
CORONADO BENITES Rox Roxana
PUNTO DE VENTA S.A.S.
Administración de Riego
Módulo Juy al sur del documento
Fecha: 2024.05.29 15:57:11 -05:00

CARTA N° 000003-2024-A-NCPP-GAD-CSJPI-PJ

Srta.
GIANY CAROLINA GAMBOA NAVARRO
D.N.I. N°: 72613644
giany.gamboa@gmail.com
Calle Cuzco N° 652 – Castilla - Piura - Piura

Presente.-

Asunto : Se otorga facilidades para desarrollar trabajo de investigación en el marco de su Tesis en el Módulo Penal Central

Referencia : a) Oficio N° 001533-2024-P-CSJPI-PJ (24/05/2024)
b) Escrito de fecha 24 de mayo de 2024

Exp. De Ref. : EXPEDIENTE 004895-2024-TDA-GA

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y, a la vez en atención al asunto y en relación a los documentos de referencia, este Despacho le brinda las facilidades para que pueda realizar su trabajo de investigación en el Módulo Penal Central de la Corte Superior de Justicia de Piura, siempre y cuando esto no interfiera con las labores administrativas y jurisdiccionales ni con las diligencias programadas.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

RIXI ROXANA CORONADO BENITES
Administradora del Módulo Penal
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA

RCB/kms



Anexo 9: Otras evidencias

Matriz de Consistencia

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

PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	OBEJTIVOS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DIMENSONES	ESCALA	POBLACIÓN
<p>Problema general: ¿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?</p>	<p>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</p>	<p>Objetivo general: 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.</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales 	<p>Ordinal</p>	<p>El presente estudio tendrá como población 88 trabajadores judiciales del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Piura, dentro de los cuales se encuentran personal judicial y administrativo, bajo los regímenes laborales del 728 y Decreto Leg.1057.</p>
<p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la calidad en prestación del servicio? 2. ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la calidad en prestación del servicio?</p>	<p>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</p>	<p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la autorrealización y la calidad en la percepción del servicio. 2. Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la calidad en la percepción del servicio.</p>	<p>Diseño de investigación: Cuantitativo No experimental Transversal Correlacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de dar respuesta • Empatía • Seguridad • Elementos tangibles • Confiabilidad 	<p>Ordinal</p>	<p>El presente estudio tendrá como población 88 trabajadores judiciales del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Piura, dentro de los cuales se encuentran personal judicial y administrativo, bajo los regímenes laborales del 728 y Decreto Leg.1057.</p>

<p>3. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la calidad en prestación del servicio?</p>	<p>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.</p>	<p>3. Determinar la relación entre la supervisión y la calidad en la percepción del servicio.</p>					
<p>4. ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la calidad en prestación del servicio?</p>	<p>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.</p>	<p>4. Determinar la relación de las condiciones de trabajo y calidad en la percepción de servicio</p>					