



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad
de servicio a usuarios de un Juzgado de familia de Ucayali,
2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Reategui Arcos, Milagros del Carmen (orcid.org/0009-0004-9140-1420)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024.", cuyo autor es REATEGUI ARCOS MILAGROS DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 20:26:18

Código documento Trilce: TRI - 0808933



Declaratoria de originalidad de la autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REATEGUI ARCOS MILAGROS DEL CARMEN estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 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
REATEGUI ARCOS MILAGROS DEL CARMEN DNI: 09537075 ORCID: 0009-0004-9140-1420	Firmado electrónicamente por: DREATEGUIRE2271 el 18-07-2024 17:47:36

Código documento Trilce: INV - 1725897

Dedicatoria

Con mucho amor a mi esposo Gino, mi hijo Renzo y a mis amados padres Guillermo y Queta por su amor, paciencia y por creer siempre en mí. Su apoyo inquebrantable y sus sacrificios me han permitido llegar hasta aquí. Gracias por enseñarme el valor del trabajo, esfuerzo, y perseverancia.

Milagros

Agradecimiento

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, a mi familia por su apoyo incondicional sin su soporte esta tesis no hubiera sido posible, a mi asesor de tesis Mg. Segundo Vicente Sánchez Vásquez por la exigencia y apoyo brindada durante toda la investigación y a mis amigos y compañeros de trabajo que me incentivaron a seguir adelante.

La autora

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSION	32
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla cruzada entre la variable Comportamiento organizacional y la variable Calidad de servicio.....	19
Tabla 2 Tabla cruzada entre la dimensión Bono de productividad y la variable Calidad de servicio	21
Tabla 3 Tabla cruzada entre la dimensión Clima organizacional y la variable Calidad de servicio	23
Tabla 4 Tabla cruzada entre la dimensión Aplicación tecnológica y la variable Calidad de servicio	25
Tabla 5 Prueba de hipótesis de variables y dimensiones	27
Tabla 6 Prueba de hipótesis: Comportamiento Organizacional – Calidad de servicio	28
Tabla 7 Pseudo R cuadrado: Comportamiento organizacional – Calidad de servicio	28
Tabla 8 Prueba de hipótesis: Bono de productividad – Calidad de servicio	29
Tabla 9 Pseudo R cuadrado: Bono de productividad – Calidad de servicio	29
Tabla 10 Prueba de hipótesis: Clima organizacional – Calidad de servicio	30
Tabla 11 Pseudo R cuadrado: Clima organizacional – Calidad de servicio	30
Tabla 12 Prueba de hipótesis: Aplicación tecnológica – Calidad de servicio	31
Tabla 13 Pseudo R cuadrado: Aplicación tecnológica – Calidad de servicio	31

Resumen

La investigación sobre el comportamiento organizacional en el Juzgado de Familia de Ucayali, 2024, contribuye al ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas al examinar cómo influye en la calidad del servicio. El estudio busca determinar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio, utilizando un enfoque cuantitativo. La investigación se basa en un diseño de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de alcance explicativo-causal y corte transversal. La población de estudio incluyó 300 personas, entre colaboradores y usuarios del juzgado de familia de Ucayali. La muestra estuvo compuesta por 207 colaboradores y usuarios del servicio. Los resultados revelan una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio, con un valor de $p < 0.05$. Se observó que el 82.5% de los empleados exhibieron un comportamiento organizacional favorable, y dentro de este grupo, el 49.1% proporcionó un servicio de calidad eficiente. Estos hallazgos resaltan la importancia de un clima laboral positivo y prácticas organizacionales efectivas. Las conclusiones resaltan la necesidad de implementar estrategias para mejorar la experiencia de los usuarios y la eficiencia de los servicios en instituciones judiciales, promoviendo la justicia y la transparencia en la sociedad.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, Calidad del servicio, Clima laboral.

Abstract

The research on organizational behavior in the Family Court of Ucayali, 2024, contributes to SDG 16: Peace, Justice, and Strong Institutions by examining how it influences service quality. The study aims to determine the influence of organizational behavior on service quality using a quantitative approach. The research is based on an applied type design, with a quantitative approach and a non-experimental explanatory-causal cross-sectional design. The study population included 300 people, among collaborators and users of the Ucayali Family Court. The sample consisted of 207 collaborators and service users. The results reveal a significant relationship between organizational behavior and service quality, with a p-value < 0.05 . It was observed that 82.5% of employees exhibited favorable organizational behavior, and within this group, 49.1% provided efficient quality service. These findings highlight the importance of a positive work environment and effective organizational practices. The conclusions emphasize the need to implement strategies to improve user experience and service efficiency in judicial institutions, promoting justice and transparency in society.

Keywords: Organizational behavior, Service quality, Work environment..

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación aborda el comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio en los usuarios en un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024, lo que se busca es evaluar a las personas que se encuentran laborando en una entidad pública o privada y a sus usuarios con la finalidad de esclarecer su conducta dentro de la organización y que consecuencias acarrea sus formas de desenvolvimiento. Partiendo de esa premisa, se ha observado que, en 2023, las organizaciones se han venido enfrentando a distintos desafíos como una fuerza laboral agotada, falta de trabajo en equipo, un mejor panorama de talentos competitivos, la forma en la cual los trabajadores responden a las presiones, entre otros, donde el trabajo de los líderes resalta con gran importancia Home, Harvard Business Review, (2023)

Este problema se evidencia a nivel internacional, por ello, Pérez & De la Garza (2008), mencionan que, en su región, algunas organizaciones carecen de empleados genuinamente motivados, lo que resulta en problemas como ausentismo, rotación y bajo rendimiento. En Colombia, por ejemplo, se ha demostrado que el ADN organizacional puede diagnosticar problemas y emprender acciones correctivas que favorecen la gestión del comportamiento para mejorar la calidad del servicio, Molina Medina & Romero Silva, (2018), en México, (Sotelo, 2007), afirmó que actualmente las empresas compiten intensamente, lo que implica que deben estar bien preparadas internamente para ofrecer servicios de calidad. Por ello, los conceptos de clima organizacional y la excelencia en el servicio son esenciales para impulsar el desarrollo y mejorar las instituciones en un entorno competitivo, con la colaboración de líderes.

A nivel nacional se observa que la calidad del servicio al público también ha sido inconsistente, generando experiencias variables que han disminuido la satisfacción ciudadana y afectado la reputación regional. Particularmente en Ucayali, se ha observado que la calidad de servicio en las instituciones públicas puede verse afectada por diversos factores relacionados con el comportamiento organizacional. Por ejemplo, la falta de una comunicación efectiva puede llevar a malentendidos y errores, lo que a su vez puede disminuir la fiabilidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Cabana, se ha observado que la elevada tasa de rotación de personal como la falta de instrumentos de gestión vigentes pueden afectar la calidad de servicio (Vega, 2023).

En esa perceptiva, el Juzgado de familia de Ucayali se enfrenta a importantes retos respecto al comportamiento organizacional y a la calidad de atención ofrecida a los usuarios. La modernización tecnológica, la capacitación del personal, la eficiencia en la gestión de casos, el impulso del acceso equitativo a la justicia y la gestión de casos complejos son áreas críticas a abordar, ello requerirá un enfoque integral que incluya cambios estructurales y culturales, así como la colaboración de otras instituciones y sectores para lograr mejoras significativas en el sistema de justicia.

Renteria (2020) señala que, toda institución es una formación humana, que exige a los directivos aprender, evaluar, examinar y comprender la conducta de las personas, considerando a la conducta organizacional como esencial en las diversas organizaciones, tanto públicas como privadas, para obtener una adecuada calidad de servicio en los usuarios. Por su parte, Olascuaga (2021), en su tesis, indica que, la entrega de calidad y la satisfacción del usuario comienza con el progreso de la humanidad, en ese sentido; en las entidades financieras la problemática se centra en los clientes, su satisfacción con referencia al producto o servicio obtenido, el pago que efectúan por concepto de seguros aplicados o comisiones realizados por alguna transacción.

Según Gob.pe (2024), la Corte Superior de Justicia de Ucayali afronta retos como una elevada percepción de inseguridad (92.7%) y una considerable desconfianza ciudadana hacia el Poder Judicial (73%). La implementación del expediente judicial electrónico experimentó dificultades de eficiencia. La gestión de los recursos humanos obtuvo evaluaciones mixtas, con algunos empleados calificándola como alta y otros como media. Además, algunos encuestados percibían la calidad de la atención como baja, mientras que la mayoría la consideraba media. La carencia de programas de formación efectivos ha impedido que los empleados adquieran las competencias necesarias. La falta de una comunicación eficiente ha generado confusiones y conflictos internos, afectando negativamente la eficacia y productividad del personal. Se sugiere mejorar el sistema de audios para las audiencias.

Newstrom (2011), sostiene que, dado que se puede examinar la dinámica formal e informal de las conexiones dentro de pequeños grupos, el comportamiento organizacional es útil para gestionar nuevos vínculos intergrupales o en el caso de que dos o quizá más grupos requieran organizar sus esfuerzos.

La optimización del comportamiento organizacional y la calidad de servicio beneficiarán no solo a las instituciones, sino también a sus empleados y al público, generando un impacto positivo en la justicia y la sociedad regional. Confirmando ello, Cusi & Quispe (2019), sostienen que actualmente, los servicios públicos se centran en otorgar atención de calidad a los ciudadanos, considerándolos clientes finales. Estos ya no son simples consumidores, sino individuos informados que pagan por servicios y exigen calidad. La administración pública se ha convertido en proveedora de servicios, logrando credibilidad y confianza a través de procesos de modernización que mejoran la eficiencia y eficacia en la atención al ciudadano.

Por lo tanto, este estudio se encuentra en sintonía con el objetivo de desarrollo sostenible de paz, justicia e instituciones fuertes, que incluye la aspiración de reforzar la democracia, el liderazgo y la ciudadanía., con énfasis en la divulgación de sociedades inclusivas a favor de un desarrollo sostenible, la accesibilidad de la justicia a toda la ciudadanía por igual y una apertura a la creación de instituciones responsables, eficaces y responsables en todos los niveles.

Concluyendo, se puede indicar que la organización es percibida y administrada como un completo sistema desarrollado en las organizaciones, en base a lo descrito, el presente trabajo de investigación será desarrollado en el Juzgado de Familia de Ucayali en el presente año 2024 y se planteará el siguiente problema general: ¿cómo influye el comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali, 2024?, como problemas específicos, ¿cuál es la influencia de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024?, así también ¿cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024?, y finalmente, ¿cómo influye la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024?.

La justificación teórica se ejecutará bajo un razonamiento a efecto de poder determinar cómo impacta el comportamiento organizacional en la calidad de servicio en los usuarios; se efectuará a través del análisis cuantitativo, el contribuirá posteriores trabajos de investigación. Así también como justificación práctica, se realizará con el propósito de fortalecer el Reglamento Interno de trabajo del Poder Judicial específicamente del Juzgado de Familia de Ucayali, incorporando un ítem de premiación o incentivo al mejor trabajador del mes, también; se debe de implementar disposiciones de compensaciones laborales y bonos con la finalidad de elevar los niveles de productividad producido por los trabajadores y por ello, ofrecer una atención y servicio de mayor calidad a los usuarios.

Como justificación metodológica, en esta investigación, se utilizaron cuestionarios estructurados y validados por expertos y aplicado tanto a colaboradores como a usuarios para recopilar datos sobre percepciones y experiencias. Estos instrumentos de evaluación permitieron analizar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio. Además, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas con programas como SPSS y Microsoft Excel para analizar los datos recopilados y obtener resultados significativos sobre esta relación en el contexto específico del Juzgado de Familia de Ucayali.

El objetivo general buscará establecer la influencia del comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali, 2024, como objetivo uno determinar cuál es la influencia de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024, así también, determinar cuál es el la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024, y finalmente, determinar cómo influye la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan a los usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

A nivel internacional, para lograr el objetivo planteado en su estudio, Palacios (2019) empleó métodos cuantitativos para conocer la correlación entre el desempeño del personal administrativo y el clima laboral en los distritos de salud de la región Manabí de Ecuador. Con ello, pretendió mostrar cómo el ambiente laboral del personal administrativo se ve impactado por el clima organizacional, llegando a la conclusión de que este ambiente es esencial para sostener el adecuado desempeño

de los trabajadores, significando que un clima institucional positivo promueve un desempeño laboral efectivo.

Con el propósito de determinar cómo el clima organizacional influye en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad por la Universidad Nacional de Pilar en Paraguay, Cristaldo (2020), utilizó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa. Concluyó que existe un notable grado de compromiso entre los funcionarios y la organización en general, aunque se identificaron áreas que requieren mejoras.

Herdoiza (2020) se propuso analizar el comportamiento organizacional y su impacto en el desempeño laboral como objetivo principal de su proyecto de investigación para la Universidad de Guayaquil, Colombia. Su objetivo era desarrollar una propuesta que optimizara el comportamiento organizacional y que a la vez influyera favorablemente en el desempeño laboral del personal de enfermería. Utilizando una metodología híbrida y un método de investigación descriptivo, llegó a la conclusión de que existe un vínculo entre el rendimiento laboral y el comportamiento organizativo.

Ugoani (2020), reveló una correlación positiva sustancial entre los factores de interés en su investigación en la Universidad Rhema de Nigeria. A partir de los datos del estudio, se sugirió que las empresas ofrecieran a sus empleados formación en inteligencia emocional como modelo crucial para fomentar un comportamiento más cooperativo y mejorar el rendimiento organizativo.

La investigación realizada en la Universidad de Nueva York por Smith et al. (1998) afirma que se aplicó una técnica cuantitativa combinada con un enfoque descriptivo. El estudio se propuso evaluar la relación entre las características organizativas y la calidad del servicio prestado por los tribunales de familia. Los resultados demostraron que la calidad de los servicios de los tribunales se ve influida significativamente por el entorno organizativo y la colaboración interorganizativa.

Según el estudio realizado por Jones y Brown (2021), en la Universidad de California, se utilizó una metodología cualitativa para examinar cómo la calidad del servicio y el comportamiento de los cuidadores pueden informar las decisiones en los juzgados de familia. Los resultados mostraron que estos factores organizacionales influyen significativamente en la toma de decisiones judiciales.

Conforme al estudio realizado por Taylor et al. (2020) en la Universidad de Oxford, se empleó una metodología mixta para investigar cómo las variaciones contextuales y los factores familiares pueden afectar la organización y calidad del servicio en los tribunales de familia. Los resultados indicaron que estos factores contextuales influyen en la eficacia de las decisiones judiciales.

El New York Court Report (2020) afirma que las opiniones sobre el calibre de los servicios prestados por los abogados designados en los tribunales de familia en medio del brote de COVID-19 se analizaron utilizando una metodología cuantitativa. Los resultados pusieron de relieve la importancia de actualizar la infraestructura tecnológica para mantener la calidad de los servicios.

Según el estudio realizado por White (2016), en la Universidad de Harvard, empleó una metodología cualitativa para examinar los impedimentos teóricos y organizacionales en el movimiento de los juzgados de familia. Los resultados sugirieron que una mejor estructuración organizacional puede mejorar la calidad del servicio judicial.

De acuerdo con el estudio llevado a cabo por la Corte Judicial de Nevada (2018), se utilizó una metodología normativa para detallar las reglas de práctica en los juzgados, con un enfoque en la calidad y continuidad de los servicios necesarios para el funcionamiento de los juzgados de familia. Los resultados mostraron que la implementación de estas reglas mejoró la eficiencia y la calidad del servicio.

Según el estudio realizado por George y Jones (2011), en la Universidad de Texas A&M, se empleó una metodología descriptiva para analizar los elementos que afectan el comportamiento organizacional y cómo estos pueden dar una ventaja competitiva en la calidad del servicio en diversas organizaciones, incluyendo los juzgados de familia. Los resultados mostraron que una gestión efectiva del comportamiento organizacional mejora significativamente la calidad del servicio.

Según el artículo escrito por Johnson (2018), publicado en City Journal, se utilizó una metodología cualitativa para discutir cómo la calidad del cuidado en los juzgados de familia depende del comportamiento organizacional y las decisiones tomadas dentro de estos juzgados. Los resultados subrayaron la importancia de mejorar las prácticas organizacionales para asegurar una alta calidad en el servicio judicial.

Según el estudio realizado por Aguilar-Hernández et al. (2023), en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela, empleó una metodología cuantitativa y un enfoque descriptivo, el propósito del estudio era ubicar los factores que afectan la calidad de la vida laboral desde la perspectiva del comportamiento organizacional. Los resultados indicaron que los valores relacionados con el trabajo, éticos y culturales pueden tener un gran impacto en el rendimiento organizacional, así como en la calidad del servicio al cliente.

Los planes, programas y reconocimientos de formación son sólo moderadamente eficaces, según el análisis de Álvarez y Chuñir (2024) sobre el impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral en el sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca, Ecuador. En este estudio se aplicó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo para identificar los elementos que afectan al rendimiento laboral de los trabajadores.

A nivel nacional, Mosqueira (2020), basándose en el planteamiento de Zeithaml, Berry y Parasuraman, su artículo pretendió determinar el grado de relación del comportamiento organizacional en el personal administrativo examinando la relación entre este factor y la calidad del servicio del personal. Concluyeron que esta característica tiene una influencia significativa en la calidad del servicio.

Pinedo & Delgado (2020), utilizando la metodología de investigación cualitativa de diseño descriptivo, planearon en su artículo que el objetivo fuera comprender el ambiente de trabajo y su influencia en los empleados de las instituciones públicas con el fin de sugerir mejoras. Concluyeron que el clima organizacional está fuertemente vinculado al rendimiento laboral y que se deben realizar dispositivos de medición para conocer dónde prevalecen los cuellos de botella y optimizar.

Determinar el vínculo entre la variable cultura organizacional y la variable calidad del servicio fue uno de los objetivos del estudio de Ñañez (2021). Para ello utilizó un enfoque de investigación cuantitativo. Llegó a la conclusión de que la cultura organizacional tiene un gran impacto en la calidad del servicio, por lo que la creación de planes de acción y actividades específicas es esencial para ofrecer un servicio que sea exitoso y eficiente.

El objetivo principal de la investigación de Sommo (2022) fue examinar cómo se relacionan la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Capitanía de

Guardacostas de Pucallpa. Investigó este vínculo utilizando una metodología de investigación cuantitativa y llegó a la conclusión de que la cultura empresarial y la calidad del servicio están significativamente correlacionadas.

Así también, Ramírez & Cobeñas (2022) emplearon una metodología cuantitativa en su artículo con el propósito de evaluar el clima organizacional en las instituciones gubernamentales de la Municipalidad de Chiclayo. Concluyeron que el hacinamiento y la falta de condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades son las principales causas de un clima organizacional adverso.

En su artículo, De la Cruz (2023) esbozó el objetivo general de determinar si el ambiente de trabajo de los empleados tiene un impacto positivo y significativo en su desempeño con el fin de aumentar su calidad de vida y proporcionar servicios de primera calidad a sus clientes se empleó un diseño de investigación cuantitativa de nivel descriptivo correlacional, y los resultados revelaron una relación clara y eficiente entre el desempeño de los empleados y la habilidad para mejorar su calidad de vida y por ende entregar servicios de primera calidad a los huancavelicanos.

Las bases teóricas que respaldan esta investigación, según la teoría de Grönroos (1984), nos muestra que la teoría es objetiva, por lo cual la impresión es la disposición que más se adapta al análisis, ya que son opiniones que tienen los usuarios sobre el servicio percibido, así como también para el autor Parasuraman et al. (1985) Asimismo, tenemos la teoría de Cronin & Taylor (1992) que resalta por dar a conocer estudios empíricos, gran modelo existente que desde la percepción de la calidad se convierte en los referentes para analizar lo que pasa cuando evaluamos la calidad del servicio. Por lo mencionado, se considera que la teoría de Cronin y Taylor es la más apropiada para nuestra investigación ya que, comparado con los demás legados teóricos, exige nuevos parámetros de la calidad del servicio y menciona que la mejora de la calidad es un papel importante para la satisfacción.

La idea de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirma que la diferencia entre lo que los consumidores creen haber recibido y lo que esperaban del servicio es lo que determina la calidad del mismo. Este enfoque, conocido como modelo SERVQUAL, identifica cinco componentes clave de la calidad del servicio: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para evaluar y mejorar la

calidad de los servicios prestados en los tribunales de familia, son esenciales varios factores.

Por otro lado, de acuerdo con la teoría de Robbins y Judge (2013), el campo del comportamiento organizativo explora cómo las personas, los grupos y las estructuras organizativas afectan al comportamiento dentro de estos entornos con el objetivo último de mejorar la eficacia organizativa. Esta teoría, que se centra en la relación entre las personas y las estructuras organizativas que afectan al rendimiento y a la satisfacción del cliente, es esencial para comprender cómo el comportamiento organizativo puede afectar a la calidad del servicio en los tribunales de familia.

Adicionalmente, la teoría de Schein (2010) sobre la cultura organizacional destaca la importancia de los valores compartidos y las normas dentro de una organización. Schein argumenta que la cultura organizacional tiene un impacto notable en el comportamiento de los empleados y, en consecuencia, en la calidad del servicio ofrecido. Este enfoque es relevante para nuestro estudio, ya que una cultura organizacional positiva y bien definida puede llevar a una mayor eficiencia y satisfacción de los usuarios en los juzgados de familia.

Por último, la teoría de Kotter (1996) sobre el cambio organizacional ofrece una perspectiva sobre cómo las organizaciones pueden mejorar sus prácticas y procesos para adaptarse a nuevos desafíos y mejorar la calidad del servicio. Kotter identifica ocho etapas cruciales para implementar cambios exitosos en una organización, subrayando la importancia de la visión compartida y la comunicación efectiva. Esta teoría es aplicable a nuestro estudio, ya que los juzgados de familia pueden necesitar implementar cambios organizacionales para aumentar la calidad del servicio a los usuarios.

Como primera variable del proyecto de investigación se encontró acerca del comportamiento organizacional, Suárez et al. (2020) indicaron que el comportamiento organizativo ayuda a los directivos a lograr el éxito de la organización. Aprovechar los conocimientos, la pericia y la experiencia necesarios para alcanzar los objetivos de la organización es beneficioso. Asimismo, Bravo et al. (2020) infirieron que el comportamiento organizacional examina cómo los individuos y los sistemas influyen en el comportamiento dentro de las empresas. Su objetivo es mejorar la aplicación del conocimiento y la eficiencia, así como la eficacia organizativa. Es decir, el

comprender las interacciones de los empleados y el impacto del entorno en la empresa puede ser muy beneficioso.

Las dimensiones de esta variable son tres, el bono de productividad, Aguirre (2023) sostiene que un gran número de gerentes y supervisores incentivan a sus equipos con bonos de productividad; sin embargo, estos incentivos deben ser actualizados, modificados o incluso adaptados a las necesidades que el trabajador requiere; por ello, esta investigación se realiza dando la oportunidad al trabajador de expresar su punto de vista, el cual debe ser tomado en cuenta porque es él quien recibirá este beneficio ofrecido por su desempeño laboral.

En la dimensión, bonos, en concordancia con las investigaciones indican que los bonos son los pagos efectuados por las organizaciones acordes a la productividad realizada por los trabajadores. Trinidad (2017) lo precisa como “un monto de dinero por el cumplimiento de objetivos.” (p.28). En la realidad actual, este hábito es muy usual que las empresas lo apliquen como un medio de motivación para que sus trabajadores aumenten el nivel de productividad. Se ha podido observar que ha permitido que los trabajadores se muestren satisfechos en el ámbito laboral influyendo de manera positiva en su productividad. Estos bonos se aplican como plus cuando la empresa ha podido pasar el cumplimiento de su meta establecida.

En la dimensión, productividad, se puede definir como una guía de notable importancia ya que será de ayuda al poder mostrar un cálculo más preciso del rendimiento de los trabajadores, equipos, maquinarias en el tiempo establecido. Esta dimensión define la eficacia de la producción por los recursos empleados. Concluyeron que, cuanto menores sean los recursos empleados por la empresa para una determinada tarea, mayor será la producción realizada de manera eficiente (Ancajima & Sirlupú, 2019). Por lo tanto, se puede afirmar que uno de los grandes beneficios de esta dimensión es la capacidad de ofrecer servicios en el menor tiempo posible.

Asimismo, Barrenechea & Infantes (2023) indicaron que los resultados demuestran que las empresas que emplean incentivos -como primas de productividad y promociones- consiguen resultados óptimos en comparación con las que no lo realizan en referencia a las ventas y su crecimiento. Así mismo, con referencia al clima organizacional, Andrade, (2020) afecta la motivación y el comportamiento de los

miembros de la organización, donde el enfoque principal radica en las relaciones humanas. Por lo tanto, es crucial que los individuos desarrollen su función laboral y su participación en el sistema social.

En el mismo orden de ideas (Clara, 2020) señala que el clima organizacional adecuado influye y repercute en el desempeño y alcance de los objetivos laborales e institucionales, así mismo señala que para obtener un buen clima laboral se debe tener en cuenta las opiniones de los servidores, colaboradores así mostrar una confianza y empoderamiento para poder afrontar retos presentes y futuros el cual nos permita mantener un buen clima organizacional adecuado, factible y óptimo.

Con referencia a la aplicación de tecnologías (Marilla, 2020) señala que, el implemento y uso de las tecnologías es de gran relevancia para lograr brindar un servicio óptimo, ya que la tecnología aporta una accesibilidad y rapidez, se puede definir que el no uso de la tecnología ha creado ciertas barreras u obstáculos que han tenido un impacto cultural, social y económico.

Según Giese & Cote (2019) la segunda variable pone de relieve que la clave para prestar un servicio de calidad es prestar atención a lo que los clientes y usuarios desean del servicio, es decir, comprender lo que nuestros clientes necesitan tal y como ellos lo ven. Una vez observado esto, hay que trabajar en el enfoque que se desea dar, lo que requiere organización y distribución racional para asegurar la satisfacción de los clientes tanto interna como externamente. También implica cómo lo forma la organización, en la cual los empleados juegan un papel fundamental al crear una primera impresión positiva tanto con sus compañeros como con el equipo en general.

García (2018) sostiene que la variable calidad del servicio es el nivel en que el producto se ajusta a las demandas del cliente; cuanto mayor sea el grado de ajuste, mayor será la calidad. Este componente pertenece a la atmósfera que establece la empresa, teniendo en cuenta la discrepancia entre lo que los clientes creen que es un servicio excelente y lo que anticipan o exigen. Además, hace hincapié en cómo pueden variar las interpretaciones de las personas sobre sus propios deseos y preferencias en función de sus interacciones previas con el servicio. Esto lleva a identificar dos factores cruciales: el coste y el calibre. En concreto, la calidad es vital,

ya que mejorarla puede beneficiar a la empresa en general y ser perceptible para los consumidores, lo que favorece la expansión y la rentabilidad.

Las dimensiones de esta son tres, necesidades del cliente, González, (2020) señala que, la necesidad es una condición o sentimiento en el que una persona siente una urgencia de un objeto o proceso en particular, la presencia de estas necesidades es lo que sustenta la actividad humana y también nos ayuda a desarrollarnos. Por tanto, podemos decir que las necesidades son motivos que animan a las personas a realizar determinadas acciones. En ocasiones la satisfacción de una necesidad no sólo es necesaria para la supervivencia plena, sino también para la supervivencia. Ésta es la principal deferencia entre necesidades y deseos. Así mismo (Montoya, 2020) define que, una necesidad del cliente es aquel estado o sentimiento en que una persona se ve sumergido a adquirir un bien o servicio ya sea este para su subsistencia humana, para una satisfacción propia o colectiva la cual, conllevará a un desarrollo personal, empresarial y colectivo que requerirá de determinadas acciones.

Con referencia a las expectativas del cliente Silva, (2021) señala que, las expectativas del cliente son fundamentales para cualquier negocio, ya que las expectativas son impulsadas por los clientes y estas serán necesarias poder contar con mecanismos adecuados que nos permitan poder satisfacer las necesidades y proporcionar una excelente experiencia al cliente para lograr una alta satisfacción. Además, es importante destacar que para alcanzar la satisfacción y cumplir con las expectativas del cliente se debe tener una clara comunicación, para así mejorar prácticas y técnicas de la empresa o institución a fin de superar las expectativas del cliente.

En el mismo orden de ideas (Velásquez, 2021) define la satisfacción como un estado de ánimo positivo resultante de la plena realización de las necesidades y expectativas existentes. En el caso de los clientes, este estado de ánimo surge de comparar sus necesidades y expectativas con los resultados percibidos y el valor recibido. Por lo tanto, es esencial comprender estas expectativas y trabajar en satisfacerlas para lograr una alta satisfacción.

En referencia a los factores de la responsabilidad Social. Martínez, (2020) conceptualiza que, consideran la responsabilidad social como una actitud voluntaria de las empresas dirigida a cumplir con las expectativas de la sociedad y de los

diversos actores involucrados, sobre ellos, por lo tanto, sería recomendable que cada empresa, en relación con sus valores y compromisos sociales, determinen sus áreas de responsabilidad social. Así mismo, Gonzales, (2021) infiere en que, la responsabilidad social en el ámbito público o privado debe generar y propiciar un desarrollo de un comportamiento ético y socialmente responsable, las cuales deben ser implementadas según la realidad social. Así mismo, las empresas deben generar acciones de responsabilidad hacia los empleados y así promover un ambiente laboral positivo el cual permita el equilibrio entre trabajo, descanso vida familiar y crecimiento personal.

Brindar un servicio de alta calidad es esencial para aumentar la satisfacción del cliente; por consiguiente, cuanta más alta sea la calidad percibida, más satisfechos estarán los clientes. Se tiene como concepto de respuesta organizacional, según Mendoza et al. (2023) se reconoce que la capacidad de una organización para poder adaptarse a diversas situaciones puede tener un impacto que fomente la durabilidad y la competitividad en el tiempo, asimismo el liderazgo organizacional, según Fuentes et al. (2021) se debe de garantizar que la empresa se dirige en la dirección correcta, la aplicación de procesos de liderazgo fomenta la prudencia, y cautela debido al rumbo adecuado de la organización, así también, fomenta la templanza, la prudencia, la equidad y la capacidad de gestión personal, lo que a su vez produce respuestas favorables en los seguidores.

También tenemos la cultura organizacional, que, según Rincón y Aldana (2021) indicaron que las culturas organizativas centradas en la mejora continua se fomentan dentro de las organizaciones mediante el sistema de gestión, es decir la cultura organizativa que pone un fuerte énfasis en la mejora continua, es importante implantar procesos planificados y guiados para el cambio tanto individual como de grupo, con el fin de crear procedimientos de alto rendimiento que permitan que la administración de las funciones se realice de forma eficaz y eficiente.

Sobre la estructura organizacional en sí, Brume (2019) indicó que una jerarquía organizativa puede definirse mediante el uso de una estructura organizativa, que es un sistema. Se identifica cada puesto, junto con su función y estructura jerárquica dentro de la empresa (p. 8). Este marco está diseñado para definir las operaciones de una organización y ayudar a cumplir los objetivos para facilitar la expansión en el futuro.

En tanto sobre la cultura organizativa Pino (2016) nos indica que el principal servicio es crear una cultura organizativa en todos los departamentos de la empresa, en la que cada individuo se implique y comprometa personalmente; mantener una comunicación constante para ofrecer un servicio o producto excelente; sentirse cómodo física y emocionalmente para poder descansar, relajarse, charlar y dialogar en un entorno agradable y bien iluminado; y asegurarse de que se les atiende lo mejor posible, dado que es imperativo tener en cuenta las necesidades y exigencias del cliente, que es quien juzga la calidad y, por tanto, el elemento humano tiene muchos factores que influyen en el cliente, incluido el grado de influencia que éste tiene sobre la forma en que atiende y los beneficios que recibe por el valor de su atención. Los factores más cruciales que hay que tener en cuenta a la hora de prestar un servicio a un cliente son preguntar, prestar mucha atención y tener muy claro lo que quiere.

Por otro lado, tenemos a la interacción humana con Druker (2019) indicando que la reciprocidad entre la organización y el cliente es necesaria para que se preste un servicio. Asimismo, la excelencia del servicio según Ramos et al. (2020) indicó que, dado que el mercado peruano ha empezado a exigir mucho más a las empresas, es importante estudiar sus percepciones para mantenerse a la altura del dinamismo del sector. Los expertos en marketing de investigación se aseguran de que una organización reciba un servicio excelente gracias a una promoción eficaz.

Como hipótesis general: Existe una influencia significativa en el comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024, como hipótesis nula tenemos: No existe una influencia significativa en el comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024, como hipótesis específica uno: Existe una influencia significativa de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan en usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024, como hipótesis específica dos: existe una influencia significativa del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024. Y finalmente existe una influencia significativa por la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan en usuarios en un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

II. METODOLOGÍA

Respecto al tipo, enfoque y diseño de la investigación, se optó por un enfoque de tipo aplicada debido a que los resultados obtenidos están orientados a proporcionar soluciones concretas al problema estudiado. Según Hernández Sampieri (2014), la investigación aplicada se enfoca en usar el conocimiento para resolver problemas concretos y específicos, a diferencia de la investigación básica, que tiene como objetivo ampliar el conocimiento teórico sin una intención inmediata de aplicación práctica. La naturaleza de esta investigación asegura que sus resultados no solo amplíen el conocimiento actual, sino que también brinden soluciones prácticas y aplicables a problemas concretos, promoviendo así el progreso científico y tecnológico. El diseño metodológico se estructuró para maximizar la importancia y la aplicabilidad de los resultados, realizando estudios detallados y análisis exhaustivos de datos para desarrollar soluciones efectivas.

Se desarrolló el enfoque cuantitativo con respecto a la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio que prestan a los usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali, 2024, siguiendo los lineamientos éticos con respecto a este tema. Piza, B. et al. (2019) afirman que este estudio obtiene resultados a partir de entrevistas a expertos en la materia utilizando diversas metodologías de recopilación de datos. El objetivo del estudio fue obtener resultados satisfactorios.

El estudio se clasificó como explicativo-causal, ya que su objetivo era identificar las causas y los efectos de diversas variables. Arias (2012) afirma que los estudios explicativos pueden concentrarse tanto en la búsqueda de causas (investigación post facto) como en la identificación de consecuencias (investigación experimental) al tiempo que evalúan la hipótesis. Los resultados y conclusiones de estas investigaciones reflejan la cúspide del conocimiento.

La variable independiente de esta investigación fue el comportamiento organizacional, definido como el estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas manifiestan dentro de las organizaciones (Robbins y Judge 2009). Esta variable fue medida de acuerdo a los parámetros descritos en el cuestionario elaborado, el cual está conformado por tres dimensiones: bono de productividad, clima organizacional y aplicación tecnológica, donde cada una de ellas tiene sus ítems

haciendo un total de 25 ítems, usando la escala tipo Likert con 5 niveles.

La variable dependiente fue la calidad de servicio, definida como "las cualidades que cumplen con las expectativas de los clientes y su adecuación para el uso, cumpliendo así con las expectativas del usuario" (Juran, 1998). Esta variable se midió según los parámetros descritos en un cuestionario elaborado, compuesto por tres dimensiones: necesidades del usuario, expectativas del usuario y factores de responsabilidad social. Cada dimensión contiene sus propios ítems, sumando un total de 25 ítems, evaluados mediante una escala Likert de 5 niveles.

El territorio de estudio se llevó a cabo en la Región de Ucayali. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), sobre el escenario de estudio indica que cuando se tiene una cita en un lugar desconocido elegido por el acompañante, ¿cuál es la actuación inicial? Para recabar información sobre la persona, sería aconsejable consultar a conocidos que estén familiarizados con ella y examinar sus perfiles en las redes sociales. Este proceso puede asimilarse a la realización de un estudio bibliográfico.

El total de participantes como población fueron 300 personas. Se utilizó a 57 colaboradores del Juzgado de Familia de Ucayali y 150 usuarios seleccionados a partir de la fórmula de determinación de muestra (ver anexo 4), esto permitió obtener un resultado más objetivo para la investigación y evitar sesgos. El instrumento para la variable "Comportamiento organizacional" evaluó a 57 colaboradores de un Juzgado de Familia de Ucayali y el instrumento para la variable "Calidad de servicio" evaluó a 150 usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali. Es decir que se evaluó a 207 personas entre colaboradores y usuarios del Juzgado de Familia de Ucayali. Johnson (2020) indicó otros factores relacionados con el sesgo del muestreo, además del diseño de la muestra y la selección de los participantes, pueden repercutir en el volumen y el calibre de los datos generados, influyendo así en la magnitud de los resultados de la investigación. Es por ello que se utilizan a profesionales en la materia, jueces con especialidad, y usuarios del juzgado de familia.

En cuanto a los métodos y herramientas para la recopilación de datos, se empleó la técnica de la encuesta, la que permite recopilar, procesar y analizar un conjunto específico de datos. El instrumento elegido para este propósito fue un cuestionario, diseñado específicamente para recolectar los datos requeridos para

este estudio.

La validación permite determinar el grado en el cual el instrumento evalúa las variables de comportamiento organizacional y calidad de servicio; la investigación fue validada por Maestros (ver anexo 5) y en medida de sus observaciones se realizó las correcciones necesarias, a partir de ello ya se obtuvo el respaldo necesario para continuar con la investigación. En la tabla 4 se presenta el baremo para medir las variables.

Según Kerlinger (2002), la confiabilidad de un instrumento viene determinada por el grado en que produce datos coherentes y lógicos. Para evaluar la fiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto que incluía ambas variables con treinta participantes cuyas características coincidían con las del grupo destinatario del estudio (véanse los anexos 7, 8 y 9).

Para el procedimiento, se aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable, a cada trabajador y un grupo de usuarios elegidos de manera aleatoria, con el fin de obtener mayor fiabilidad en los resultados. Se aplicó en el Juzgado de Ucayali. Las encuestas realizadas fueron asistidas a través de la herramienta "Google Forms", lo que nos permitió obtener resultados objetivos de parte de los encuestados. Se crearon las encuestas y se envió a cada participante el link de acceso.

Para analizar los datos, se empleó los programas SPSS 22 y Microsoft Excel para realizar el análisis de datos descriptivos. Método estadístico descriptivo, como lo planteó Hanke (2006), las estadísticas descriptivas tienen la finalidad de poder explicar de manera precisa una variedad de medidas por medio de ciertos valores fundamentales, como el promediar los valores.

Como parte de esta investigación sobre el comportamiento organizacional y cómo afecta el nivel de servicio brindado por el Juzgado de Familia de Ucayali, la conducta ética es esencial durante todo el proceso de investigación. Se respetó el derecho a la intimidad y confidencialidad de los participantes, garantizando la protección de su información personal. Todos los participantes dieron su permiso informado para garantizar que el estudio se realice de manera abierta y equitativa. Asimismo, se evitó cualquier forma de manipulación o coacción en la obtención de información. La imparcialidad y la objetividad en el análisis de los resultados son esenciales para mantener la integridad científica del estudio. Además, se veló por el

bienestar de los participantes para estar preparados para abordar cualquier situación ética que pueda surgir durante la investigación. Los criterios indicados en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 215-2024-VI-UCV., se procedieron en el uso de los instrumentos como corresponde.

La unidad de análisis de esta investigación se centra en el juzgado de familia de Ucayali y el calibre de los servicios que ofrece a los clientes. Se trata de evaluar la conducta organizativa del juzgado, así como la opinión de los usuarios sobre el nivel de servicio recibido.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Tabla cruzada entre la variable Comportamiento organizacional y la variable Calidad de servicio

			V2 Calidad de servicio			
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Total
V1 Comportamiento organizacional	No favorable	% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	% del total	5,3%	8,8%	3,5%	17,5%
	Favorable	% del total	15,8%	17,5%	49,1%	82,5%
Total		% del total	21,1%	26,3%	52,6%	100,0%

Fuente SPSS 22

Interpretación

Se realizó un análisis exhaustivo para evaluar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio en un juzgado. Los resultados del estudio revelaron que el 82.5% de los empleados exhibieron un comportamiento organizacional favorable. Dentro de este grupo, el 49.1% proporcionó un servicio de calidad eficiente, destacando una correlación positiva entre el comportamiento organizacional favorable y la calidad del servicio prestado. En contraste, el 17.5% de los colaboradores que mostraron un comportamiento organizacional no favorable presentó una distribución variada en la calidad del servicio: 5.3% ofreció un servicio deficiente, 8.8% un servicio poco eficiente, y solo el 3.5% logró un servicio eficiente. Estos resultados indican una baja correlación positiva entre el comportamiento organizacional favorable y la calidad del servicio, sugiriendo que las mejoras en el comportamiento organizacional pueden estar vinculadas a incrementos en la calidad del servicio prestado.

Un comportamiento organizacional favorable entre los colaboradores, caracterizado por la cooperación, la responsabilidad y la motivación, parece influir positivamente en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Los colaboradores con comportamientos organizacionales positivos tienden a ser más eficientes y efectivos en sus funciones, lo que se traduce en una atención más

diligente y satisfactoria para los usuarios del juzgado. La cooperación entre colegas fomenta un ambiente de trabajo armonioso, donde los empleados se apoyan mutuamente para alcanzar los objetivos comunes. La responsabilidad se manifiesta en la puntualidad y el compromiso con las tareas asignadas, asegurando que los procedimientos se lleven a cabo de manera adecuada y sin demoras innecesarias. La motivación, por su parte, impulsa a los empleados a esforzarse por mejorar continuamente en sus roles, buscando siempre la excelencia en el servicio al usuario.

Un comportamiento organizacional positivo puede iniciar un bucle de retroalimentación positiva por el que las personas motivadas y respetadas estén más satisfechas con su trabajo, lo que a su vez conduce a la prestación de servicios de mayor calidad. Además de proporcionar un servicio más eficaz y eficiente a los usuarios de los tribunales, esta mejora de la calidad del servicio mejora la reputación y las operaciones generales del tribunal al fomentar un entorno profesional y digno de confianza.

Este análisis demuestra que fomentar un comportamiento organizacional favorable entre los colaboradores no solo es beneficioso para la calidad del servicio, sino que también es crucial para el desarrollo de un entorno laboral positivo y productivo. Por lo tanto, para mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, cumplir con más éxito los objetivos corporativos, las empresas deben pensar en aplicar políticas y procedimientos que fomenten la motivación, la responsabilidad y el trabajo en equipo de los empleados.

Tabla 2

Tabla cruzada entre la dimensión Bono de productividad y la variable Calidad de servicio

			V2 Calidad de servicio			
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Total
D1V1 Bono de productividad	No favorable	% del total	3,5%	0,0%	0,0%	3,5%
	Medio	% del total	3,5%	10,5%	10,5%	24,6%
	Favorable	% del total	14,0%	15,8%	42,1%	71,9%
Total		% del total	21,1%	26,3%	52,6%	100,0%

Fuente SPSS 22

Interpretación

La investigación realizada en el Juzgado de Familia de Ucayali en 2024 revela que la mayoría de los colaboradores (71.9%) considera favorable el bono de productividad, con un 42.1% de ellos proporcionando un servicio de calidad eficiente. Entre aquellos que consideran el bono como medio (24.6%), solo un 10.5% ofrece un servicio de calidad eficiente. Por otro lado, un 3.5% de los colaboradores percibe el bono como no favorable, y todos estos proporcionan un servicio deficiente. Estos resultados sugieren una correlación positiva entre un bono de productividad favorable y una mayor calidad del servicio, indicando que un mayor incentivo económico podría mejorar el rendimiento y la calidad del servicio prestado a los usuarios del juzgado.

El análisis de estos datos demuestra que los incentivos económicos, como los bonos de productividad, pueden desempeñar un papel crucial en la motivación de los colaboradores y, por ende, en la calidad del servicio que prestan. Un bono percibido como favorable parece estar asociado con un mayor porcentaje de servicios eficientes, lo que sugiere que los colaboradores motivados económicamente tienden a esforzarse más en su desempeño laboral. Este hallazgo es especialmente relevante en un entorno judicial, donde la eficiencia y la calidad del servicio impactan directamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de justicia. La implementación de un sistema de incentivos bien diseñado puede fomentar un

ambiente de trabajo más productivo y eficiente, donde los colaboradores se sientan reconocidos y valorados por su desempeño.

Además, los incentivos económicos pueden generar un sentido de competencia saludable entre los colaboradores, motivándolos a mejorar continuamente sus habilidades y rendimiento. Un bono de productividad no solo actúa como una recompensa monetaria, sino también como un reconocimiento al esfuerzo y dedicación de los colaboradores, lo que puede elevar su moral y compromiso con la organización. La percepción positiva de los incentivos se traduce en una mayor disposición a cumplir con los objetivos laborales y a proporcionar un servicio de alta calidad.

Esta investigación en el Juzgado de Familia de Ucayali sugiere que los incentivos económicos son una herramienta efectiva para mejorar la calidad del servicio. Al diseñar e implementar programas de bonos de productividad que los colaboradores perciban como justos y motivadores, es posible incrementar significativamente la eficiencia y la calidad del servicio judicial. Esto no solo beneficiará a los usuarios del juzgado, quienes recibirán una atención más rápida y eficaz, sino que también fortalecerá la reputación y funcionamiento del juzgado, promoviendo un entorno de trabajo más motivador y productivo.

Tabla 3

Tabla cruzada entre la dimensión Clima organizacional y la variable Calidad de servicio

			V2 Calidad de servicio			
			Poco			
			Deficiente	eficiente	Eficiente	Total
D2V1 Clima organizacional	No favorable	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	% del total	3,5%	7,0%	5,3%	15,8%
	Favorable	% del total	17,5%	19,3%	47,4%	84,2%
Total		% del total	21,1%	26,3%	52,6%	100,0%

Fuente SPSS 22

Interpretación

Según una investigación realizada en el año 2024 en el Juzgado de Familia de Ucayali, el 15,8% de los colaboradores opinó que el clima organizacional era regular. La distribución de la calidad del servicio en esta categoría es la siguiente: 5,3% eficiente, 7,0% ineficiente y 3,5% deficiente. Por otra parte, el 84,2% de los trabajadores cree que el ambiente de trabajo es positivo, y la distribución de la calidad del servicio es la siguiente: 17,5% mala, 19,3% poco eficiente y 47,4% eficiente. Estos resultados implican una relación positiva entre la mejora de la calidad del servicio y un clima organizativo agradable, lo que sugiere que el aumento del calibre de los servicios prestados puede estar estrechamente correlacionado con un entorno de trabajo optimista e inspirador.

Este análisis muestra que un clima organizacional favorable tiene una influencia notable en la calidad del servicio ofrecido por los colaboradores del Juzgado de Familia. Los datos indican que los colaboradores que perciben un buen clima organizacional tienden a brindar un servicio más eficiente y de mayor calidad. Un entorno laboral positivo puede fomentar la motivación, la satisfacción laboral y la cooperación entre los colaboradores, lo cual se traduce en una mejor atención y servicio a los usuarios del juzgado.

Un clima organizacional favorable, caracterizado por un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo, promueve el bienestar y la motivación de los colaboradores. Esto se manifiesta en un mayor compromiso con sus tareas y una disposición a brindar un servicio de calidad superior. Los colaboradores motivados son más propensos a ir más allá de sus responsabilidades básicas, asegurando que los usuarios reciban un trato eficiente y considerado.

Un entorno de trabajo positivo puede levantar la moral de los empleados y reducir el estrés, dos factores que repercuten directamente en la calidad del servicio. La colaboración de los empleados y una buena comunicación facilitan la resolución de problemas y la coordinación, lo que beneficia a los usuarios de los tribunales al permitir un servicio más fluido y eficaz.

Para concluir, potenciar el ambiente organizacional puede ser una táctica esencial para incrementar la calidad del servicio en el Juzgado de Familia de Ucayali. Al promover un clima laboral positivo y de colaboración, se puede obtener un impacto notable en la eficiencia y la calidad del servicio proporcionado, beneficiando tanto a los colaboradores como a los usuarios del sistema judicial. Impulsar un clima organizacional propicio no solo mejora la experiencia de los usuarios, sino que también aporta a la eficiencia global y al renombre del juzgado, generando un ciclo virtuoso de mejora continua.

Tabla 4

Tabla cruzada entre la dimensión Aplicación tecnológica y la variable Calidad de servicio

		V2 Calidad de servicio				
			Poco eficiente	Eficiente		Total
D3V1 Aplicación tecnológica	No favorable	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	% del total	1,8%	5,3%	12,3%	19,3%
	Favorable	% del total	19,3%	21,1%	40,4%	80,7%
Total		% del total	21,1%	26,3%	52,6%	100,0%

Fuente SPSS 22

Interpretación

La tabla ilustra cómo el uso de aplicaciones tecnológicas por parte de los colaboradores afecta la calidad del servicio proporcionado en el Juzgado de Familia de Ucayali en 2024. Del total, el 80.7% de los colaboradores utiliza aplicaciones tecnológicas a un nivel favorable, lo cual está fuertemente asociado con una calidad de servicio eficiente (40.4%). En contraste, el 19.3% las utiliza a un nivel medio, contribuyendo en menor medida a una calidad eficiente (12.3%). En términos generales, el 52.6% del total de los servicios son de calidad eficiente, seguido por un 26.3% de calidad poco eficiente y un 21.1% de calidad deficiente. Esto sugiere que un uso favorable de aplicaciones tecnológicas está correlacionado con mejoras significativas en la calidad del servicio.

Los resultados de la investigación indican que la calidad del servicio prestado a los consumidores de los Tribunales de Familia se ve considerablemente afectada por la aplicación de la tecnología. Los colaboradores que hacen un buen uso de la tecnología suelen prestar un servicio más eficiente, lo que mejora la experiencia del usuario. La tecnología puede integrarse eficazmente en el lugar de trabajo para mejorar el flujo de trabajo, reducir las tasas de error y prestar servicios con mayor rapidez y precisión.

Un uso favorable de las aplicaciones tecnológicas permite a los colaboradores manejar casos con mayor eficiencia y exactitud. Las herramientas tecnológicas facilitan la gestión de información, el seguimiento de casos y la comunicación interna, lo cual se traduce en una atención más rápida y precisa para los usuarios. Además, el uso adecuado de la tecnología puede disminuir la carga de trabajo manual, reduciendo la posibilidad de errores humanos y mejorando la productividad general del juzgado.

La formación continua y el soporte técnico son esenciales para garantizar que los colaboradores puedan utilizar las aplicaciones tecnológicas de manera efectiva. Invertir en capacitaciones y recursos tecnológicos adecuados no solo mejora la competencia técnica del personal, sino que también incrementa su confianza en el uso de estas herramientas, lo que se refleja en una mejor calidad del servicio.

Fomentar y mejorar el uso de aplicaciones tecnológicas entre los colaboradores puede ser una estrategia crucial para elevar la calidad del servicio en el Juzgado de Familia de Ucayali. Al integrar la tecnología de manera efectiva en el entorno de trabajo, se pueden optimizar los procesos, reducir errores y aumentar la rapidez y precisión en la atención. Esto no solo beneficia a los usuarios, que experimentan una mejor calidad de servicio, sino que también mejora la eficiencia operativa del sistema judicial, creando un entorno más productivo y confiable.

Análisis inferencial

Resultados Prueba de hipótesis

Si la sig. es menor a 0.05; los datos pertenecen a una distribución normal.

Si la sig. es mayor a 0.05; los datos no pertenecen a una distribución normal.

Tabla 5

Prueba de normalidad de variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	,129	57	,019
Bono de productividad	,183	57	,000
Clima organizacional	,106	57	,173
Aplicación tecnológica	,123	57	,032
Calidad de servicio	,113	57	,068

Fuente SPSS 22

Se utilizó la prueba de Kogomorov-Smirnov, ya que nuestros datos superan los 50, basándonos en los resultados adquiridos. Se ha observado que la importancia está en el intervalo entre 0,05 y mayor. La importancia para las variables "Comportamiento organizativo" y "Calidad del servicio" es de 0,019 y 0,068, respectivamente. Esto indica que se requiere una regresión logística ordinal, ya que no existe una distribución normal.

Resultados según Regresión Logística Ordinal de variables y dimensiones

Hipótesis general

Ha: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024.

Ho: No existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024.

Tabla 6

Prueba de hipótesis: Comportamiento Organizacional – Calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	356,462			
Final	312,118	44,344	30	,044

Función de enlace: Logit.

Fuente SPSS 22

Conforme al resultado obtenido de la regresión logística ordinal, que es 0,044 y es inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. Esto indica que hay una influencia notable del comportamiento organizacional en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

Fuente SPSS 22

Tabla 7

Pseudo R cuadrado: Comportamiento organizacional – Calidad de servicio

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,541
Nagelkerke	,541
McFadden	,110

Función de enlace: Logit.

Según el resultado por Pseudo R cuadrado, se afirma que según Cox y Snell, entre las variables existe un 54% de influencia entre ambas; sin embargo bajo la mirada de McFadden la influencia entre ambas variables es de un 11%.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una influencia significativa de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

Ho: No existe una influencia significativa de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

Tabla 8

Prueba de hipótesis: Bono de productividad – Calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	310,354			
Final	292,689	17,665	18	,478

Función de enlace: Logit.

Fuente SPSS 22

En base al resultado de la regresión logística ordinal, que es 0,0478 y menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa. Esto sugiere que los bonos de productividad tienen un impacto significativo en el nivel de servicio brindado a los consumidores del Juzgado de Familia de Ucayali en 2024-2024.

Fuente SPSS 22

Tabla 9

Pseudo R cuadrado: Bono de productividad – Calidad de servicio

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,266
Nagelkerke	,267
McFadden	,044

Función de enlace: Logit.

Según el resultado por Pseudo R cuadrado, se afirma que según Cox y Snell, entre las variables existe un 26% de influencia entre ambas; sin embargo bajo la mirada de McFadden la influencia entre ambas variables es de un 0,4%.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una influencia significativa del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

Ho: No existe una influencia significativa del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

Tabla 10

Prueba de hipótesis: Clima organizacional – Calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	275,134			
Final	268,015	7,119	11	,789

Función de enlace: Logit.

Fuente SPSS 22

La hipótesis alternativa se rechaza a la luz del resultado de la regresión logística ordinal, que es de 0,78 y mayor a 0,05, lo que apoya la hipótesis nula. Esto sugiere que en el 2024, el clima organizacional no tendrá un impacto significativo en el nivel de servicio brindado a los clientes de un Juzgado de Familia de Ucayali.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado: Clima organizacional – Calidad de servicio

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,117
Nagelkerke	,118
McFadden	,018

Función de enlace: Logit.

Fuente SPSS 22

Según el resultado por Pseudo R cuadrado, se afirma que según Cox y Snell, entre las variables existe un 11% de influencia entre ambas; sin embargo bajo la mirada de McFadden la influencia entre ambas variables es de un 1%.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una influencia significativa por la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

Ho: No existe una influencia significativa por la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.

Tabla 12

Prueba de hipótesis: Aplicación tecnológica – Calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	278,414			
Final	257,265	21,149	10	,020

Función de enlace: Logit.

Fuente SPSS 22

Sobre la base del resultado de la regresión logística ordinal, que es menor que 0,05 a 0,020, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto sugiere que en 2024, la calidad de los servicios prestados a los clientes de un Juzgado de Familia de Ucayali se verá significativamente impactada por el uso de la tecnología.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado: Aplicación tecnológica – Calidad de servicio

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,310
Nagelkerke	,310
McFadden	,052

Función de enlace: Logit.

Fuente SPSS 22

Según el resultado por Pseudo R cuadrado, se afirma que según Cox y Snell, entre las variables existe un 31% de influencia entre ambas; sin embargo bajo la mirada de McFadden la influencia entre ambas variables es de un 5%.

IV. DISCUSIÓN

El estudio realizado en el Juzgado de Familia de Ucayali ha revelado importantes hallazgos sobre el comportamiento organizacional y su influencia en la calidad del servicio. Se ha identificado un notable grado de compromiso entre los funcionarios y la organización, aunque también se han señalado áreas de mejora. Los resultados descriptivos muestran una relación clara y eficaz entre el rendimiento de los empleados y la capacidad de mejorar su calidad de vida, lo que se traduce en la prestación de servicios de máxima calidad a los usuarios.

Respecto a los resultados de investigación, ambos destacan la influencia significativa del comportamiento organizacional en la calidad del servicio, ofreciendo una visión complementaria sobre cómo los factores internos de una organización pueden afectar el rendimiento y la satisfacción del cliente. El primer análisis muestra que el 82.5% de los colaboradores con comportamiento organizacional favorable logran un servicio de calidad eficiente en un 49.1% de los casos, mientras que aquellos con comportamiento no favorable presentan una menor eficiencia, con solo un 3.5% alcanzando una calidad de servicio eficiente.

Esto sugiere una correlación positiva, aunque no fuerte, entre un comportamiento organizacional favorable y la calidad del servicio, subrayando que mejorar el comportamiento organizacional puede llevar a incrementos en la calidad del servicio. Características como la cooperación, responsabilidad y motivación son claves para un comportamiento organizacional positivo, influyendo directamente en la eficiencia y efectividad de los colaboradores, lo que resulta en una atención más diligente y satisfactoria para los usuarios. Complementariamente, el estudio de Aguilar-Hernández et al. (2023) enfatiza que los valores relacionados con el trabajo, éticos y culturales tienen un impacto significativo en el rendimiento organizacional y la calidad del servicio al cliente, utilizando una metodología cuantitativa y un enfoque descriptivo.

Este estudio sugiere que la incorporación de valores éticos y culturales en el entorno laboral es crucial para fomentar un comportamiento organizacional positivo. Integrando ambos hallazgos, se infiere que para mejorar la calidad del servicio de manera sostenible, las organizaciones deben no solo promover comportamientos organizacionales positivos, sino también establecer y mantener valores éticos y culturales sólidos. Estos valores son fundamentales para crear un ambiente de trabajo

que promueva un comportamiento organizacional favorable, que a su vez se traduce en un servicio más eficiente y satisfactorio. Así, se destaca la necesidad de un enfoque integral que combine el fomento de comportamientos organizacionales positivos con la promoción de valores éticos y culturales para mejorar la calidad del servicio.

Estos resultados sugieren que el comportamiento organizativo es un factor crítico en el nivel de servicio que reciben los usuarios. La percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben se ve directamente afectada por el rendimiento, la dedicación y la implicación directa de los empleados en la empresa. Las organizaciones deben fomentar una cultura de positividad en el trabajo en la que los miembros del personal estén inspirados y dedicados, ya que esto se reflejará en la eficacia de los servicios ofrecidos y en la felicidad de los usuarios

La influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral y la calidad del servicio son evidentes en los estudios realizados en diferentes contextos, mostrando resultados que subrayan la importancia de un entorno laboral positivo. Mosqueira (2020), basándose en el planteamiento de Zeithaml, Berry y Parasuraman, examinó la relación entre el comportamiento organizacional del personal administrativo y la calidad del servicio, concluyendo que el comportamiento organizacional influye significativamente en la calidad del servicio. Este análisis destaca que un comportamiento organizacional favorable, caracterizado por cooperación y responsabilidad, se traduce en una atención más eficiente y satisfactoria para los usuarios.

En un contexto diferente, el análisis en el Juzgado de Familia de Ucayali en 2024 revela que el 84.2% de los colaboradores que consideran el clima organizacional como favorable reportan una calidad de servicio más alta, con un 47.4% calificando el servicio como eficiente. En contraste, solo el 15.8% de los colaboradores que perciben el clima organizacional como medio presentan una menor eficiencia en la calidad del servicio. Estos resultados sugieren que un entorno de trabajo positivo y motivador no solo mejora la satisfacción laboral y la cooperación entre los colaboradores, sino que también se traduce en una mejor atención a los usuarios.

La clara correlación positiva observada en Ucayali respalda la conclusión de Mosqueira, indicando que mejorar el clima organizacional y fomentar

comportamientos positivos son estrategias clave para incrementar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, estos estudios subrayan la necesidad de enfoques personalizados según el contexto sectorial para optimizar los resultados, evidenciando que tanto en el sector administrativo como en el judicial, un clima organizacional favorable es crucial para elevar la calidad del servicio y la eficiencia del sistema.

La relación entre la cultura organizativa y la calidad del servicio es fundamental para mejorar el rendimiento y la satisfacción del cliente, como lo destacan estudios recientes. Ñañez (2021), en su tesis, utilizando una metodología cuantitativa, concluyó que la cultura organizativa impacta significativamente en la calidad del servicio, subrayando la necesidad de planificar acciones y estrategias específicas para ofrecer un servicio eficaz y eficiente. Este hallazgo es complementado por el análisis en el Juzgado de Familia de Ucayali en 2024, que muestra que el 84.2% de los colaboradores que perciben un clima organizacional favorable reportan una calidad de servicio más alta, con un 47.4% calificando el servicio como eficiente, mientras que solo el 15.8% de los colaboradores que consideran el clima organizacional como medio presentan una menor eficiencia en la calidad del servicio.

Estos resultados sugieren que un entorno de trabajo positivo y motivador no solo mejora la satisfacción laboral y la cooperación entre los colaboradores, sino que también se traduce en una mejor atención a los usuarios. Integrando estos hallazgos, se puede inferir que tanto la cultura organizativa como el clima organizacional son cruciales para determinar la calidad del servicio. Un entorno laboral positivo, caracterizado por valores organizacionales sólidos y una cultura de apoyo y cooperación, fomenta la motivación y satisfacción laboral, lo que mejora la eficiencia y calidad del servicio ofrecido. Por lo tanto, las organizaciones deben enfocarse en desarrollar y mantener una cultura organizativa favorable y un clima organizacional positivo como estrategias clave para elevar la calidad del servicio, impactando positivamente la experiencia de los usuarios y la eficiencia del sistema.

La relación entre el ambiente de trabajo, los incentivos económicos y la calidad del servicio es fundamental para mejorar el rendimiento y la satisfacción del cliente, como lo demuestran estudios recientes. De la Cruz (2023), en su artículo, determinó que un ambiente de trabajo positivo impacta significativamente en el desempeño de los colaboradores, mejorando su calidad de vida y permitiéndoles proporcionar

servicios de primera calidad a sus clientes, basándose en un diseño de investigación cuantitativa de nivel descriptivo correlacional. Complementariamente, la investigación en el Juzgado de Familia de Ucayali en 2024 revela que el 71.9% de los colaboradores que consideran el bono de productividad favorable reportan un servicio de calidad eficiente en un 42.1% de los casos. En contraste, entre aquellos que ven el bono como medio (24.6%), solo un 10.5% ofrece un servicio eficiente, y todos los que consideran el bono como no favorable (3.5%) proporcionan un servicio deficiente.

Estos resultados sugieren una clara correlación positiva entre un bono de productividad favorable y una mayor calidad del servicio, indicando que los incentivos económicos pueden mejorar el rendimiento y la calidad del servicio prestado a los usuarios del juzgado. Esta investigación muestra la importancia de los incentivos económicos, como las primas de productividad, para influir en la motivación de los empleados y la excelencia del servicio. Los empleados motivados económicamente suelen trabajar más, lo que es crucial en el sistema judicial, ya que la productividad y la calidad del servicio influyen directamente en la felicidad de los clientes y en la sensación de justicia.

Por lo tanto, crear y mantener esquemas de incentivos bien pensados puede ser una estrategia útil para mejorar la calidad del servicio ofrecido por el Juzgado de Familia de Ucayali y, al mismo tiempo, alinear los objetivos organizacionales con el compromiso y la productividad de los empleados.

Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que el comportamiento organizacional tiene un impacto significativo en el estándar de atención brindado en el Juzgado de Familia de Ucayali. Esta conclusión es coherente con estudios anteriores, como el de Palacios (2019) en Ecuador, que también determinó que un clima laboral positivo afecta directamente el rendimiento del personal administrativo y, por consiguiente, la calidad del servicio que se proporciona a los usuarios.

Además, los hallazgos de la investigación del Juzgado de Familia de Ucayali son más legítimos debido a su alineamiento con la teoría de Grönroos (1984), que sostiene que el desempeño de los colaboradores y la opinión de los usuarios sobre el servicio están relacionados. La literatura sobre gestión organizacional y servicio al

cliente disponible en la actualidad es consistente con estas relaciones entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio.

Las implicaciones de estos resultados son significativas, ya que destacan la importancia de promover un ambiente laboral positivo y fomentar prácticas organizacionales que mejoren el compromiso y la eficiencia del personal, lo cual se traduce en una mejor calidad de servicio para los usuarios. Estos hallazgos sugieren que invertir en el desarrollo del comportamiento organizacional puede tener un impacto directo en la satisfacción de los usuarios y en la eficacia de los servicios prestados en instituciones judiciales.

La prueba de hipótesis realizada en la investigación del Juzgado de Familia de Ucayali verifica la notable influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio, corroborando hallazgos anteriores y resaltando la relevancia de gestionar eficientemente los aspectos organizacionales para optimizar la experiencia del usuario y la efectividad de los servicios brindados.

Investigaciones previas sobre la conexión entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio apoyan los hallazgos del estudio realizado en el Juzgado de Familia de Ucayali. Por ejemplo, los hallazgos coinciden con el estudio de Cristaldo (2020) en Paraguay, que también destacó la importancia del compromiso entre los funcionarios y la organización, aunque identificó áreas de mejora específicas. Esta similitud sugiere la existencia de patrones comunes en la influencia del comportamiento organizacional en la prestación de servicios en contextos judiciales.

Además, la teoría de Grönroos (1984) respalda la relación entre la percepción de los usuarios sobre el servicio y el desempeño de los empleados, lo cual se alinea con los resultados obtenidos en el Juzgado de Familia de Ucayali. Asimismo, Palacios (2019) en Ecuador utilizó una metodología cuantitativa para analizar el impacto del clima laboral en el desempeño del personal administrativo, encontrando que un ambiente organizacional positivo influye directamente en el rendimiento de los trabajadores. Esta coincidencia refuerza la importancia de promover un clima laboral favorable para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Por otro lado, la investigación realizada por Ramos et al. (2020) destaca la relevancia de estudiar las percepciones de los clientes para adaptarse a las

demandas del mercado peruano y mantener altos estándares de servicio. Esta perspectiva coincide con la necesidad de comprender las expectativas y preferencias de los usuarios para brindar un servicio de calidad en el Juzgado de Familia de Ucayali.

En general, es fácil detectar temas y patrones recurrentes en la forma en que el comportamiento organizativo afecta a la calidad del servicio en una serie de circunstancias comparando los resultados de numerosas investigaciones, como las que se han analizado anteriormente. Las comparaciones mencionadas permiten comprender mejor la importancia de elementos como la dedicación de los empleados, un entorno de trabajo favorable y la flexibilidad en respuesta a las demandas del mercado para mejorar la calidad del servicio prestado por los establecimientos judiciales y aumentar la experiencia del cliente.

La investigación realizada en el Juzgado de Familia de Ucayali sobre la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio tiene una relevancia significativa en el contexto científico social del Perú. Este estudio aporta conocimientos valiosos que pueden ser aplicados no solo en el ámbito judicial, sino también en diversas organizaciones del país, contribuyendo al desarrollo y mejora de las prácticas laborales y de servicio al cliente.

En primer lugar, las conclusiones de este estudio subrayan la importancia de fomentar una cultura favorable en el lugar de trabajo y de motivar la dedicación del personal, componentes esenciales para mejorar la excelencia del servicio y la satisfacción del cliente. Estas conclusiones pueden ser de gran utilidad para las empresas peruanas de diversos sectores que deseen mejorar las interacciones con los usuarios y maximizar su rendimiento.

Además, la evidencia presentada sobre la influencia de los incentivos económicos en el rendimiento y la calidad del servicio destaca la relevancia de implementar estrategias de motivación y reconocimiento en las organizaciones peruanas. Entender cómo los incentivos económicos impactan en el comportamiento de los colaboradores y en la percepción de los usuarios puede ser clave para mejorar la productividad y eficiencia en diversos contextos laborales.

Asimismo, la exploración de factores específicos del comportamiento organizacional, como el liderazgo y la comunicación interna, ofrece una perspectiva

enriquecedora para comprender cómo estas variables influyen en la calidad del servicio. Estos hallazgos ofrecen nuevas perspectivas para el desarrollo de técnicas exitosas de gestión del talento, que pueden ser de interés para los estudiosos y expertos en psicología organizacional y gestión de recursos humanos peruanos.

Esta investigación no solo aporta conocimientos relevantes para el Juzgado de Familia de Ucayali, sino que también tiene un impacto significativo en el contexto científico social del Perú al ofrecer visiones y recomendaciones que pueden ser aplicados en diversas organizaciones para mejorar su desempeño, fortalecer su cultura organizativa y elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

La metodología utilizada en la investigación realizada en el Juzgado de Familia de Ucayali presenta tanto fortalezas como debilidades que es importante tener en cuenta para evaluar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

La mezcla de metodologías cuantitativas y cualitativas, que ofrece una imagen más completa y profunda de los temas abordados, es uno de los puntos fuertes de la metodología. Mediante el uso de técnicas cuantitativas, como las encuestas o el análisis estadístico, se pueden recopilar datos objetivos y cuantificables que dan al análisis una base sólida. Sin embargo, el método cualitativo, que implica estudios de casos o entrevistas, nos permite examinar a fondo los puntos de vista, experiencias y opiniones de los participantes, mejorando nuestra comprensión del tema estudiado.

Otra fortaleza de la metodología radica en la aplicación de un enfoque explicativo causal, que permite identificar relaciones y patrones entre variables a través de sus relaciones de causalidad. Este enfoque resulta útil para analizar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio asumiendo una relación directa de causa y efecto, lo que brinda una perspectiva más amplia y matizada de la problemática estudiada.

Sin embargo, la metodología utilizada también presenta algunas debilidades que podrían afectar la validez de los resultados. Una de las limitaciones identificadas es la posibilidad de sesgos en la recopilación y análisis de datos, especialmente en el caso de las encuestas y entrevistas. Los sesgos de respuesta, la falta de representatividad de la muestra o la interpretación subjetiva de los resultados podrían influir en la objetividad y fiabilidad de los hallazgos.

Otra debilidad potencial de la metodología es la limitación en la generalización de los resultados. Dado que la investigación se centra en un contexto específico, como el Juzgado de Familia de Ucayali, los hallazgos y conclusiones obtenidos podrían no ser extrapolables a otros contextos o instituciones, lo que limita la aplicabilidad y relevancia de los resultados en un ámbito más amplio.

Si bien la metodología utilizada en la investigación presenta fortalezas en términos de su enfoque, también exhibe debilidades relacionadas con posibles sesgos y limitaciones en la generalización de los resultados. Es fundamental considerar estas fortalezas y debilidades al interpretar y aplicar los hallazgos de la investigación en el contexto específico del Juzgado de Familia de Ucayali.

Para futuras investigaciones, se sugiere ampliar el alcance del estudio a diferentes organizaciones y sectores para validar los hallazgos. Además, sería relevante explorar en mayor profundidad cómo factores específicos del comportamiento organizacional, como el liderazgo y la comunicación interna, impactan en la calidad del servicio. Investigaciones longitudinales podrían proporcionar una visión más completa de la evolución de estas relaciones a lo largo del tiempo.

V. CONCLUSIONES

Importantes hallazgos del estudio realizado en el Juzgado de Familia de Ucayali enfatizan la influencia crítica que el comportamiento organizacional juega en el calibre de los servicios ofrecidos a los usuarios. Las interacciones y acciones de los empleados dentro de un lugar de trabajo se denominan comportamiento organizacional. Numerosos elementos, como el liderazgo, las normas y procedimientos, y la cultura de la empresa, pueden tener un impacto en este comportamiento.

Primero: Está demostrado que el compromiso y el rendimiento de los empleados influyen directamente en la opinión que tienen los usuarios de la calidad de los servicios que reciben. Dado que la motivación y el compromiso del personal están directamente correlacionados con la felicidad del usuario y la eficacia de la prestación de servicios, es imperativo que las empresas fomenten un entorno de trabajo saludable.

Segundo: Los resultados muestran que un ambiente organizacional positivo, marcado por la colaboración y la responsabilidad de los empleados, resulta en un servicio más eficaz y satisfactorio para los usuarios. La influencia beneficiosa del ambiente organizacional en el desempeño laboral y la calidad del servicio es un factor clave para mejorar la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos están en línea con investigaciones anteriores que han resaltado la relevancia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio. Esto significa que cuando los empleados están comprometidos con su trabajo y desempeñan bien sus funciones, los usuarios perciben el servicio como de alta calidad. Esto puede ser debido a que los empleados comprometidos y de alto rendimiento son más propensos a ir más allá de lo esperado, proporcionando un servicio excepcional que supera las expectativas de los usuarios.

Tercero: Se ha notado que los incentivos económicos, como los bonos por productividad, juegan un papel esencial en la motivación de los empleados y en la calidad del servicio brindado a los usuarios del juzgado. Hay una correlación positiva evidente entre un bono de productividad favorable y una mayor calidad del servicio, lo que indica que los incentivos económicos pueden potenciar el rendimiento y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

En vista de ello, es imperativo que las empresas, ya sean del ámbito jurídico o administrativo, dispongan de planes para mejorar la cultura del lugar de trabajo y fomentar el comportamiento ético de los miembros del personal. La mejora de la calidad del servicio y de la eficacia del sistema depende del cultivo de un buen clima organizativo. Esto, a su vez, conduce a una mayor satisfacción del cliente y a una opinión favorable de los servicios prestados.

Cuarto: La investigación realizada en el Juzgado de Familia de Ucayali arrojó resultados que destacan la importancia de cultivar un ambiente de trabajo saludable, recompensar el compromiso y el desempeño de los empleados y tener en cuenta los incentivos financieros como medio para mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes. Estas conclusiones pueden aplicarse en distintas empresas para maximizar la felicidad y el rendimiento de los usuarios. Futuros estudios deberían examinar más detenidamente las relaciones entre determinados componentes del comportamiento organizativo y la calidad de los servicios, como la comunicación interna y el liderazgo.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los hallazgos de la investigación realizada en el Juzgado de Familia de Ucayali, se presentan las siguientes recomendaciones enumeradas según los objetivos identificados:

- Primero: Promover un ambiente laboral positivo

Implementar programas de bienestar laboral que fomenten la cooperación, responsabilidad y motivación entre los empleados.

Establecer mecanismos de retroalimentación efectiva para mejorar la comunicación interna y fortalecer las relaciones laborales.

Organizar actividades de integración y desarrollo personal para fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados con la organización.

- Segunda: Incentivar el compromiso y desempeño de los empleados

Diseñar programas de reconocimiento y recompensas que valoren el esfuerzo y la dedicación de los empleados.

Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores.

Establecer metas claras y alcanzables que motiven a los empleados a superarse y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

- Tercera: Considerar los incentivos económicos como herramientas para mejorar la calidad del servicio

Evaluar la implementación de bonos de productividad u otros incentivos económicos que reconozcan el desempeño sobresaliente de los empleados.

Asegurar la equidad y transparencia en la asignación de incentivos económicos para evitar posibles conflictos o desmotivación entre el personal.

Monitorear de forma periódica el impacto de los incentivos económicos en el rendimiento y la calidad del servicio, realizando ajustes según sea necesario.

- Cuarta: Explorar factores específicos del comportamiento organizacional

Realizar estudios adicionales para investigar cómo el liderazgo y la comunicación interna influyen en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Analizar en profundidad la relación entre la cultura organizativa, el clima laboral y la satisfacción de los empleados para identificar áreas de mejora. Incorporar indicadores de desempeño relacionados con el comportamiento organizacional en los sistemas de evaluación y seguimiento de la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Álvarez y Chuñir (2024), en su artículo denominado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca.” <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/73f6d7f8-71c7-4034-8287-02de5006a5b3/content>
- Aguilar-Hernández, P., Acosta-Tzin, J., Raudales-García, E., Andino-González, P., & Sarmiento-Matute, R. (2023). *actores de influencia en la calidad de vida laboral según la Teoría del Comportamiento Organizacional: análisis bibliométrico*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 25(3), 638-656.
- Aguirre Castillo, D. A. (2023). *Strategies that contribute to an optimal organizational work*. Universidad Politécnica de Sinaloa.
- Ancajima, M. R., & Sirlupú, C. G. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Megallantas Trujillo EIRL año 2016*. Universidad Privada del Norte.
- Andrade, G. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci_arttext
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*. EPISTEME.
- Bravo, C. C., Hernández Nariño, A., Negrín Sosa, E., Palacios, W. A., Sarmentero Bon, I., & Félix López, M. E. (2020). *Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basadas en el comportamiento organizacional*. Ingeniería Industrial, vol. XLI, núm. 2, e4120.

- Clara, B. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci_arttext
- Child. (2021, enero 30). *Global collaboration on attachment theory*. Child and Family Blog. <https://childandfamilyblog.com/global-collaboration-on-attachment-theory-in-family-court/>
- Cristaldo, F. A. (2020). *Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar*. Universidad Nacional de Pilar.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (1992). *Medición de la calidad del servicio: reexamen y ampliación*. *Revista de marketing* 56:55-68.
- Forslund, T., Granqvist, P., van IJzendoorn, M. H., Sagi-Schwartz, A., Glaser, D., Steele, M., Hammarlund, M., Schuengel, C., Bakermans-Kranenburg, M. J., Steele, H., Shaver, P. R., Lux, U., Simmonds, J., Jacobvitz, D., Groh, A. M., Bernard, K., Cyr, C., Hazen, N. L., Foster, S., ... Duschinsky, R. (2022). Attachment goes to court: child protection and custody issues. *Attachment & Human Development*, 24(1), 1–52. <https://doi.org/10.1080/14616734.2020.1840762>
- Fuentes Rodriguez, Y., Barrientos Monsalve, E. J., & Pabón León, J. A. (2021). *Liderazgo Organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico*. Organizational leadership. A systematic review and bibliometric analysis.
- George, J. M. (2011). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/086-Understanding-and-Managing-Organizational-Behavior-Jennifer-M.-George-Gareth-Jones-Edisi-6-2011.pdf>

- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing*.
- Glisson, C., & Hemmelgarn, A. (1998). The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems. *Child Abuse & Neglect*, 22(5), 401–421. [https://doi.org/10.1016/s0145-2134\(98\)00005-2](https://doi.org/10.1016/s0145-2134(98)00005-2)
- Gob.pe. (4 de enero de 2024). *Presidente de la Corte de Ucayali: compromiso y acción en la apertura del Año Judicial 2024*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/csjuucayali/noticias/890162-presidente-de-la-corte-de-ucayali-compromiso-y-accion-en-la-apertura-del-ano-judicial-2024>
- Gonzales, P. (2021). *Percepción sobre la responsabilidad social corporativa de los estudiantes de educación superior de Chile*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000400039&script=sci_arttext
- González, A. (2020). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400039>
- Grönroos, C. (1984). *Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing*. *Revista europea de marketing*.
- Herdoiza Chichande, Z. P. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education,.
- Home, Harvard Business Review;. (2023). *9 Trends That Will Shape Work in 2023 and Beyond*.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.

- Marilla, S. (2020). *Barreras y desafíos para el desarrollo de la economía circular panorama de la producción científica y tecnológica internacional*. Obtenido de file:///C:/Users/PAUL/Downloads/DialnetBarrerasYDesafiosParaElDesarrolloDeLaEconomiaCircu-7836922.pdf
- Martínez, C. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642020000400221&script=sci_arttext
- Mendoza Alfaro, W. I., Samán Chingay, S. N., Miranda Guerra, M. d., & Esparza Huamanchumo, R. M. (2023). *Resiliencia y competitividad empresarial: Una revisión sistemática, período 2011 – 2021*. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 306-317.
- Molina Medina, B. V., & Romero Silva, M. C. (2018). *ADN organizacional para la calidad de servicio en las universidades de gestión pública colombianas*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXIV, núm. 4, 2018.
- Montoya, C. (2020). *Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S166887082013000100005&script=sci_arttext
- Mosqueira, G. (2020). *La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.
- Mulvey, E. P. (1982). Family courts: The issue of reasonable goals. *Law and Human Behavior*, 6(1), 49–64. <https://doi.org/10.1007/bf01049314>

- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ñañez Severino, C. (2021). *Cultura organizacional y su relacion con la calidad de servicio en el Centro Cultural de*. Universidad Nacional Mayor de San Marco, Unidad de Posgrado.
- Olascuaga Palacios, R. M. (2021). *Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en Caja Piura de la Agencia Aguaytia, Ucayali - 2021*. Universidad Privada Telesup.
- Palacios Molina, D. L. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí .
- Parasuraman, P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para investigaciones futuras (SERVQUAL)*. Revista de marketing 49:41-50.
- Pérez Vera, R. d., & de la Garza Carranza, M. T. (2008). *ÓRGANO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL*.
- Pinedo Dávila, C. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS*. Revista Científica HORIZONTE EMPRESARIAL, 7(2), 213–226.
- Ramírez Cueva, R. J., & Cobeñas Fernández, C. M. (2022). *Clima organizacional en las instituciones gubernamentales*. Revista Ñeque, 5(11), 37–47.
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *El Modelo Servperf Como Herramienta De Evaluación De La Calidad De Servicio En Una Empresa*. Universidad y Sociedad.

- Renteria Soto, L. E. (2020). *Relacion entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL N°09 Huaura, 2020.*
- Review, H. B. (2023). *9 Trends That Will Shape Work in 2023 and Beyond.*
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson.
- Riley, N. S. (2018, octubre 16). *The tragedy of family court.* City Journal.
<https://www.city-journal.org/article/the-tragedy-of-family-court>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Silva, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.*
 Obtenido de
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200778582021000100085&script=sci_arttext
- Sommo Aguirre, A. S. (2022). *Cultura organizacional y calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa - 2021.* Universidad Nacional de Ucayali.
- SOTELO ASEF, J. G. (2007). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.* . RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [online]. 2017, vol.8, n.15, pp.582-609. ISSN 2007-7467. .
- Suárez Guevara, I. M., Tinajero Jiménez, M. R., & Jácome Lara, I. M. (2020). *Comportamiento organizacional y su papel en.* Organizational Behavior and its Role in Management of .
- Supreme Court Justice. (2023). *New York Courts' Response to the Pandemic: Observations, Perspectives, and Recommendations.*

<https://www.nycourts.gov/LegacyPDFS/press/pdfs/NYCourtsPandemicPracticesReport.pdf>

SUPREME COURT OF NEVADA. (2022). *Rules of practice for the eighth judicial district court of the state of Nevada*. State.nv.us.
<https://www.leg.state.nv.us/courtrules/eighthdcr.html>

Trinidad Tomasello, U. (2017). *PROPUESTA DE INCENTIVOS, BENEFICIOS Y RECOMPENSAS PARA EL ÁREA DE VENTAS DE EMPRESA INMOBILIARIA*. Universidad de Chile.

Ugoani, J. (2020). *Comportamiento organizacional y su efecto en la eficacia corporativa*. Universidad Rhema, Nigeria.

Vega Quispe, A. M. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023*.

Velásquez, M. (2021). *Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S241509592021000100006&script=sci_arttext

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024

Autora: Reátegui Arcos, Milagros del Carmen

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cómo influye el comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali, 2024?	Establecer la influencia del comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali, 2024	Ho: No existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024. Ha: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024.	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	D1 – Bono de productividad
				D2 – Clima Organizacional
				D3 – Aplicación tecnológica
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la influencia de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024?	Determinar la influencia de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024.	Existe una influencia significativa de los bonos de productividad en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.	CALIDAD DE SERVICIO	D1 – Necesidades del usuario
¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024?	Determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.	Existe una influencia significativa del clima organizacional en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.		D2 – Expectativas del usuario
¿Cómo influye la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali - 2024?	Determinar cómo influye la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.	Existe una influencia significativa por la aplicación tecnológica en la calidad de servicio que prestan en usuarios de un Juzgado de Familia, Ucayali – 2024.		D3 – Factores de la Responsabilidad Social.

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Aplicada. **Nivel de Investigación:** Explicativo. **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Causal. **Población y Muestra:** Población: 300 colaboradores y usuarios. Muestra: 207 (Dimensión 1: 57 / Dimensión 2: 150). **Instrumento:** Encuesta

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título: Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024

Autora: Reátegui Arcos, Milagros del Carmen

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN Conceptual	DEFINICIÓN Operacional	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
Comportamiento Organizacional	Un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones (Robbins y Judge 2009).	La operacionalización se realizará a través de sus 03 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 20 ítems.	Bono de productividad	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	NO FAVORABLE MEDIO FAVORABLE
			Clima organizacional		
			Aplicación tecnológica		
Calidad de servicio	"Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Es la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente" (Juran, 1998)	La operacionalización se realizará a través de sus 03 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 20 ítems.	Necesidades del cliente	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	DEFICIENTE POCO EFICIENTE EFICIENTE
			Expectativas del usuario		
			Factores de responsabilidad social		

ANEXO 3.

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio en los usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024.”

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable:
Comportamiento Organizacional**

Definición de la variable: Un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones (Robbins y Judge 2009).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	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
D1	1	La política de bonos de productividad es clara y justa.		X	X	X	
	2	Los bonos de productividad incentivan mi desempeño en el trabajo.		X	X	X	
	3	Siento que mi esfuerzo se ve recompensado adecuadamente a través de los bonos de productividad.		X	X	X	
	4	La distribución de bonos de productividad se realiza de manera transparente.		X	X	X	
	5	Los bonos de productividad son un factor motivador para alcanzar los objetivos de la institución.		X	X	X	
	6	Los criterios para otorgar bonos de productividad son justos y equitativos.		X	X	X	
	7	La cuantía de los bonos de productividad es adecuada en relación con el rendimiento laboral.		X	X	X	
	8	Los bonos de productividad son percibidos como un reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo.		X	X	X	

	9	La institución ofrece incentivos adicionales aparte de los bonos de productividad para reconocer el buen desempeño.			X	X	
	10	Los bonos de productividad son transparentes y comprensibles para todos los empleados.		X	X	X	
D2	11	El ambiente de trabajo es positivo y colaborativo.			X	X	
	12	Existe una buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.			X	X	
	13	Me siento cómodo/a expresando mis ideas y opiniones en el entorno laboral.		X	X	X	
	14	La institución promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.			X	X	
	15	Las políticas de la institución fomentan la inclusión y la diversidad.				X	
	16	La dirección de la institución muestra interés genuino en el bienestar de los empleados.			X	X	
	17	Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los diferentes departamentos.		X	X	X	
	18	La retroalimentación de los superiores es constructiva y ayuda en el crecimiento profesional.		X	X	X	
	19	La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la misma.		X	X	X	
D3	20	La institución proporciona herramientas tecnológicas adecuadas para realizar eficientemente las tareas asignadas.		X	X	X	
	21	La capacitación en el uso de tecnología es suficiente para aprovechar al máximo las herramientas disponibles.		X	X	X	

22	La tecnología utilizada en la institución se actualiza regularmente para mantenerse al día con las necesidades de los usuarios.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	La institución cuenta con un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas relacionados con la tecnología.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	La institución fomenta la innovación tecnológica como parte de su estrategia organizacional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La institución realiza evaluaciones periódicas para identificar y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia y la productividad.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable:
Calidad de servicio**

Definición de la variable: "Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Es la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente" (Juran, 1998)

D1	1	La institución se preocupa por entender y satisfacer las necesidades de sus usuarios.			X	X	
	2	Los productos/servicios ofrecidos por la institución cumplen con las expectativas de los usuarios.	X	X	X		
	3	La institución brinda soluciones efectivas a las necesidades específicas de los usuarios.	X	X	X		
	4	Se ofrecen opciones personalizadas para adaptarse a las necesidades individuales de los usuarios.			X	X	
	5	La institución busca constantemente mejorar para satisfacer las cambiantes necesidades del usuario.				X	
	6	La institución se anticipa a las necesidades futuras de los usuarios.	X	X	X		
	7	Los usuarios perciben que la institución escucha activamente sus opiniones y sugerencias.	X	X	X		
	8	La institución realiza encuestas regulares para evaluar la satisfacción de los usuarios.	X	X	X		
	9	La retroalimentación de los usuarios se utiliza para mejorar los servicios ofrecidos.	X	X	X		
	10	La institución cuenta con un servicio de atención al usuario eficaz y accesible.	X	X	X		
	11	La institución ofrece canales de comunicación variados para facilitar la interacción con los usuarios.	X	X	X		
D2	12	Los usuarios confían en que la institución cumplirá sus expectativas.	X	X	X		
	13	La institución supera las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad del servicio.	X	X	X		
	14	La institución cumple con lo prometido en términos de tiempo de entrega y calidad.	X	X	X		

	15	La institución se preocupa por conocer y comprender las expectativas cambiantes de los usuarios.			X	X	
	16	Los usuarios están satisfechos con la atención y el servicio recibidos.			X	X	
	17	La institución se esfuerza por mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos y servicios.			X	X	
	18	La institución ofrece garantías sólidas para respaldar la calidad de sus servicios.			X	X	
	19	La institución ofrece servicios post-atención eficientes para resolver cualquier problema o inquietud de los clientes.			X	X	
	20	La institución ofrece beneficios adicionales para fomentar la fidelidad de los usuarios.			X	X	
D3	21	La institución demuestra un compromiso con la responsabilidad social en sus operaciones.			X	X	
	22	La institución contribuye positivamente al bienestar de la comunidad.			X	X	
	23	Los servicios de la institución son éticos y respetan el medio ambiente.			X	X	
	24	La institución se preocupa por el impacto social y ambiental de sus actividades.			X	X	
	25	La responsabilidad social es un valor fundamental en la cultura organizacional.			X	X	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable:
Comportamiento Organizacional**

Definición de la variable: Un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones (Robbins y Judge 2009).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	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
D1	1	La política de bonos de productividad es clara y justa.		X	X	X	
	2	Los bonos de productividad incentivan mi desempeño en el trabajo.		X	X	X	
	3	Siento que mi esfuerzo se ve recompensado adecuadamente a través de los bonos de productividad.		X	X	X	
	4	La distribución de bonos de productividad se realiza de manera transparente.		X	X	X	
	5	Los bonos de productividad son un factor motivador para alcanzar los objetivos de la institución.		X	X	X	
	6	Los criterios para otorgar bonos de productividad son justos y equitativos.		X	X	X	
	7	La cuantía de los bonos de productividad es adecuada en relación con el rendimiento laboral.		X	X	X	
	8	Los bonos de productividad son percibidos como un reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo.		X	X	X	

	9	La institución ofrece incentivos adicionales aparte de los bonos de productividad para reconocer el buen desempeño.			X	X	
	10	Los bonos de productividad son transparentes y comprensibles para todos los empleados.		X	X	X	
D2	11	El ambiente de trabajo es positivo y colaborativo.			X	X	
	12	Existe una buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.			X	X	
	13	Me siento cómodo/a expresando mis ideas y opiniones en el entorno laboral.		X	X	X	
	14	La institución promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.			X	X	
	15	Las políticas de la institución fomentan la inclusión y la diversidad.				X	
	16	La dirección de la institución muestra interés genuino en el bienestar de los empleados.			X	X	
	17	Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los diferentes departamentos.		X	X	X	
	18	La retroalimentación de los superiores es constructiva y ayuda en el crecimiento profesional.		X	X	X	
	19	La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la misma.		X	X	X	
D3	20	La institución proporciona herramientas tecnológicas adecuadas para realizar eficientemente las tareas asignadas.		X	X	X	
	21	La capacitación en el uso de tecnología es suficiente para aprovechar al máximo las herramientas disponibles.		X	X	X	

22	La tecnología utilizada en la institución se actualiza regularmente para mantenerse al día con las necesidades de los usuarios.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	La institución cuenta con un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas relacionados con la tecnología.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	La institución fomenta la innovación tecnológica como parte de su estrategia organizacional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La institución realiza evaluaciones periódicas para identificar y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia y la productividad.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable:
Calidad de servicio**

Definición de la variable: "Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Es la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente" (Juran, 1998)

D1	1	La institución se preocupa por entender y satisfacer las necesidades de sus usuarios.			X	X	
	2	Los productos/servicios ofrecidos por la institución cumplen con las expectativas de los usuarios.	X	X	X		
	3	La institución brinda soluciones efectivas a las necesidades específicas de los usuarios.	X	X	X		
	4	Se ofrecen opciones personalizadas para adaptarse a las necesidades individuales de los usuarios.			X	X	
	5	La institución busca constantemente mejorar para satisfacer las cambiantes necesidades del usuario.				X	
	6	La institución se anticipa a las necesidades futuras de los usuarios.	X	X	X		
	7	Los usuarios perciben que la institución escucha activamente sus opiniones y sugerencias.	X	X	X		
	8	La institución realiza encuestas regulares para evaluar la satisfacción de los usuarios.	X	X	X		
	9	La retroalimentación de los usuarios se utiliza para mejorar los servicios ofrecidos.	X	X	X		
	10	La institución cuenta con un servicio de atención al usuario eficaz y accesible.	X	X	X		
	11	La institución ofrece canales de comunicación variados para facilitar la interacción con los usuarios.	X	X	X		
D2	12	Los usuarios confían en que la institución cumplirá sus expectativas.	X	X	X		
	13	La institución supera las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad del servicio.	X	X	X		
	14	La institución cumple con lo prometido en términos de tiempo de entrega y calidad.	X	X	X		

	15	La institución se preocupa por conocer y comprender las expectativas cambiantes de los usuarios.			X	X	
	16	Los usuarios están satisfechos con la atención y el servicio recibidos.			X	X	
	17	La institución se esfuerza por mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos y servicios.			X	X	
	18	La institución ofrece garantías sólidas para respaldar la calidad de sus servicios.			X	X	
	19	La institución ofrece servicios post-atención eficientes para resolver cualquier problema o inquietud de los clientes.			X	X	
	20	La institución ofrece beneficios adicionales para fomentar la fidelidad de los usuarios.			X	X	
D3	21	La institución demuestra un compromiso con la responsabilidad social en sus operaciones.			X	X	
	22	La institución contribuye positivamente al bienestar de la comunidad.			X	X	
	23	Los servicios de la institución son éticos y respetan el medio ambiente.			X	X	
	24	La institución se preocupa por el impacto social y ambiental de sus actividades.			X	X	
	25	La responsabilidad social es un valor fundamental en la cultura organizacional.			X	X	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable:
Comportamiento Organizacional**

Definición de la variable: Un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones (Robbins y Judge 2009).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	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
D1	1	La política de bonos de productividad es clara y justa.		X	X	X	
	2	Los bonos de productividad incentivan mi desempeño en el trabajo.		X	X	X	
	3	Siento que mi esfuerzo se ve recompensado adecuadamente a través de los bonos de productividad.		X	X	X	
	4	La distribución de bonos de productividad se realiza de manera transparente.		X	X	X	
	5	Los bonos de productividad son un factor motivador para alcanzar los objetivos de la institución.		X	X	X	
	6	Los criterios para otorgar bonos de productividad son justos y equitativos.		X	X	X	
	7	La cuantía de los bonos de productividad es adecuada en relación con el rendimiento laboral.		X	X	X	
	8	Los bonos de productividad son percibidos como un reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo.		X	X	X	

	9	La institución ofrece incentivos adicionales aparte de los bonos de productividad para reconocer el buen desempeño.			X	X	
	10	Los bonos de productividad son transparentes y comprensibles para todos los empleados.		X	X	X	
D2	11	El ambiente de trabajo es positivo y colaborativo.			X	X	
	12	Existe una buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.			X	X	
	13	Me siento cómodo/a expresando mis ideas y opiniones en el entorno laboral.		X	X	X	
	14	La institución promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.			X	X	
	15	Las políticas de la institución fomentan la inclusión y la diversidad.				X	
	16	La dirección de la institución muestra interés genuino en el bienestar de los empleados.			X	X	
	17	Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los diferentes departamentos.		X	X	X	
	18	La retroalimentación de los superiores es constructiva y ayuda en el crecimiento profesional.		X	X	X	
	19	La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la misma.		X	X	X	
D3	20	La institución proporciona herramientas tecnológicas adecuadas para realizar eficientemente las tareas asignadas.		X	X	X	
	21	La capacitación en el uso de tecnología es suficiente para aprovechar al máximo las herramientas disponibles.		X	X	X	

22	La tecnología utilizada en la institución se actualiza regularmente para mantenerse al día con las necesidades de los usuarios.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	La institución cuenta con un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas relacionados con la tecnología.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	La institución fomenta la innovación tecnológica como parte de su estrategia organizacional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La institución realiza evaluaciones periódicas para identificar y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia y la productividad.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable:
Calidad de servicio**

Definición de la variable: "Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Es la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente" (Juran, 1998)

D1	1	La institución se preocupa por entender y satisfacer las necesidades de sus usuarios.			X	X	
	2	Los productos/servicios ofrecidos por la institución cumplen con las expectativas de los usuarios.	X	X	X		
	3	La institución brinda soluciones efectivas a las necesidades específicas de los usuarios.	X	X	X		
	4	Se ofrecen opciones personalizadas para adaptarse a las necesidades individuales de los usuarios.			X	X	
	5	La institución busca constantemente mejorar para satisfacer las cambiantes necesidades del usuario.				X	
	6	La institución se anticipa a las necesidades futuras de los usuarios.	X	X	X		
	7	Los usuarios perciben que la institución escucha activamente sus opiniones y sugerencias.	X	X	X		
	8	La institución realiza encuestas regulares para evaluar la satisfacción de los usuarios.	X	X	X		
	9	La retroalimentación de los usuarios se utiliza para mejorar los servicios ofrecidos.	X	X	X		
	10	La institución cuenta con un servicio de atención al usuario eficaz y accesible.	X	X	X		
	11	La institución ofrece canales de comunicación variados para facilitar la interacción con los usuarios.	X	X	X		
D2	12	Los usuarios confían en que la institución cumplirá sus expectativas.	X	X	X		
	13	La institución supera las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad del servicio.	X	X	X		
	14	La institución cumple con lo prometido en términos de tiempo de entrega y calidad.	X	X	X		

	15	La institución se preocupa por conocer y comprender las expectativas cambiantes de los usuarios.			X	X	
	16	Los usuarios están satisfechos con la atención y el servicio recibidos.			X	X	
	17	La institución se esfuerza por mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos y servicios.			X	X	
	18	La institución ofrece garantías sólidas para respaldar la calidad de sus servicios.			X	X	
	19	La institución ofrece servicios post-atención eficientes para resolver cualquier problema o inquietud de los clientes.			X	X	
	20	La institución ofrece beneficios adicionales para fomentar la fidelidad de los usuarios.			X	X	
D3	21	La institución demuestra un compromiso con la responsabilidad social en sus operaciones.			X	X	
	22	La institución contribuye positivamente al bienestar de la comunidad.			X	X	
	23	Los servicios de la institución son éticos y respetan el medio ambiente.			X	X	
	24	La institución se preocupa por el impacto social y ambiental de sus actividades.			X	X	
	25	La responsabilidad social es un valor fundamental en la cultura organizacional.			X	X	

ANEXO 4. TABLA DE BAREMOS

Tabla 4.

Tabla de baremos

Likert	Mínimo	1	Niveles
	Máximo	5	5

	Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3		V2	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	
Puntaje	N° Preguntas	25	10	9	6	N° Preguntas	25	11	9	5
	Puntaje Mínimo	25	10	9	6	Puntaje Mínimo	25	11	9	5
	Puntaje Máximo	125	50	45	30	Puntaje Máximo	125	55	45	25
	Rango Intervalo	101 33.67	41 13.67	37 12.33	25 8.33	Rango Intervalo	101 33.67	45 15.00	37 12.33	21 7.00
	BAREMO	No favorable(1)	25	10	9	6	Deficiente (1)	25	11	9
	Medio (2)	58	23	21	14	Poco eficiente (2)	58	25	21	11
	Favorable (3)	59	24	22	15	Eficiente (3)	59	26	22	12
		92	37	33	22		92	40	33	18
		93	38	34	23		93	41	34	19
		125	50	45	30		125	55	45	25

ANEXO 5. Análisis Complementario

Determinación de la muestra

Se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple, basado en proporciones, la cual se describe a continuación:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Donde:

Marco muestral	N	243
Alfa (Máximo error tipo I)	α	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$)	1.960
Proporción de rpta en una categoría	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	e	0.050
Tamaño de la muestra	n	149.08

	Poblacion	Muestra
V1	57	57
V2	243	150

ANEXO 6. REPORTE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&s=1&ro=103&lang=es&o=2420865719

feedback studio MILAGROS DEL CARMEN REATEGUI ARCOS Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024 /100 14 de 30

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024

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

AUTORA:
Reátegui Arcos, Milagros del Carmen (ORCID: 0009-0004-9140-1420)

ASESORES:
Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)
Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (ORCID: 0000-0001-3409-62837)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Vier fuentes en inglés

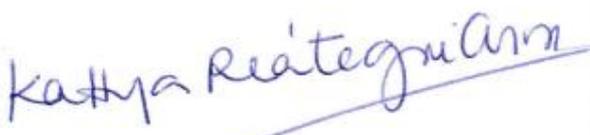
Coincidencias

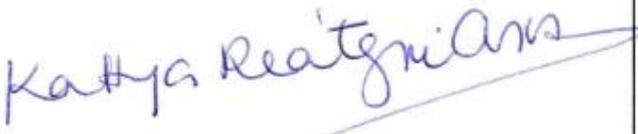
1	Entregado a Universid...	4 %
2	ndi handle.net	3 %
3	repositorio ucv.edu.pe	3 %
4	www.coursero.com	1 %
5	renati.su.edu.gob.pe	<1 %
6	www.researchgate.net	<1 %
7	www.guiadeprensa.com	<1 %
8	www.laflora.com.mx	<1 %
9	www.clubdeparis.com	<1 %
10	istat.com	<1 %
11	red.unipg.edu.pe	<1 %
12	Entregado a Pontificia ...	<1 %
13	tophotels.com	<1 %
14	Entregado a Corporaci...	<1 %
15	Entregado a Universid...	<1 %
16	www.primewire.com	<1 %

Página: 1 de 44 Número de palabras: 13145 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:27 22/07/2024

ANEXO 7. FICHA DE VALIDACION

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario: Comportamiento Organizacional
Objetivo del instrumento	Obtener resultados de los colaboradores
Nombres y apellidos del experto	Kattya Denisse Reátegui Arcos
Documento de identidad	40667656
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública y Gobierno
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad de San Isidro
Cargo	Sub Gerente de Licencias y Autorizaciones
Número telefónico	087149098
Firma	
Fecha	12/05/2024

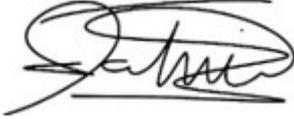
Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Obtener resultados de los usuarios
Nombres y apellidos del experto	Kattya Denisse Reátegui Arcos
Documento de identidad	40667656
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública y Gobierno
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad de San Isidro
Cargo	Sub Gerente de Licencias y Autorizaciones
Número telefónico	087149098
Firma	
Fecha	12/05/2024

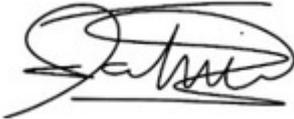
Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario: Comportamiento Organizacional
Objetivo del instrumento	Obtener resultados de los colaboradores
Nombres y apellidos del experto	Luis Enrique Jiménez Borra
Documento de identidad	10477995
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	Doctor en Política Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad de San Isidro
Cargo	Gerente Municipal
Número telefónico	999 637 338
Firma	
Fecha	12/05/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Obtener resultados de los usuarios
Nombres y apellidos del experto	Luis Enrique Jiménez Borra
Documento de identidad	10477995
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	Doctor en Política Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad de San Isidro
Cargo	Gerente Municipal
Número telefónico	999 637 338
Firma	
Fecha	12/05/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario: Comportamiento Organizacional
Objetivo del instrumento	Obtener resultados de los colaboradores
Nombres y apellidos del experto	Renan Franklin Galindo Peralta
Documento de identidad	18113682
Años de experiencia en el área	4
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública y Gobierno
Nacionalidad	Peruano
Institución	
Cargo	
Número telefónico	933060018
Firma	
Fecha	12/05/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Obtener resultados de los usuarios
Nombres y apellidos del experto	Renan Franklin Galindo Peralta
Documento de identidad	18113682
Años de experiencia en el área	4
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública y Gobierno
Nacionalidad	Peruano
Institución	
Cargo	
Número telefónico	933060018
Firma	
Fecha	12/05/2024

ANEXO 8. FICHA TECNICA

CUESTIONARIO

Estimado/a participante:

Gracias por participar en nuestra investigación. Estos cuestionarios son parte de un estudio destinado a comprender mejor la percepción de los empleados y clientes en relación con el comportamiento organizacional y la calidad del servicio a un Juzgado de Familia de Ucayali.

Tenga en cuenta que todas sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación. Le pedimos que responda cada pregunta con sinceridad y objetividad. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión honesta.

Por favor, evalúa cada afirmación en una escala del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

¿Brinda usted su conocimiento informado?

Sí () No ()

Agradecemos sinceramente su colaboración.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	V1: Comportamiento organizacional					
	D1 – Bono de productividad					
1	La política de bonos de productividad es clara y justa.					
2	Los bonos de productividad incentivan mi desempeño en el trabajo.					
3	Siento que mi esfuerzo se ve recompensado adecuadamente a través de los bonos de productividad.					
4	La distribución de bonos de productividad se realiza de manera transparente.					
5	Los bonos de productividad son un factor motivador para alcanzar los objetivos de la institución.					
6	Los criterios para otorgar bonos de productividad son justos y equitativos.					
7	La cuantía de los bonos de productividad es adecuada en relación con el rendimiento laboral.					
8	Los bonos de productividad son percibidos como un reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo.					
9	La institución ofrece incentivos adicionales aparte de los bonos de productividad para reconocer el buen desempeño.					
10	Los bonos de productividad son transparentes y comprensibles para todos los empleados.					
	D2 – Clima Organizacional					
11	El ambiente de trabajo es positivo y colaborativo.					
12	Existe una buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.					
13	Me siento cómodo/a expresando mis ideas y opiniones en el entorno laboral.					
14	La institución promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.					
15	Las políticas de la institución fomentan la inclusión y la diversidad.					
16	La dirección de la institución muestra interés genuino en el bienestar de los empleados.					
17	Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los diferentes departamentos.					
18	La retroalimentación de los superiores es constructiva y ayuda en el crecimiento profesional.					
19	La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la misma.					
	D3 – Aplicación tecnológica					
20	La institución proporciona herramientas tecnológicas adecuadas para realizar eficientemente las tareas asignadas.					
21	La capacitación en el uso de tecnología es suficiente para aprovechar al máximo las herramientas disponibles.					
22	La tecnología utilizada en la institución se actualiza regularmente para mantenerse al día con las necesidades de los usuarios.					
23	La institución cuenta con un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas relacionados con la tecnología.					
24	La institución fomenta la innovación tecnológica como parte de su estrategia organizacional.					
25	La institución realiza evaluaciones periódicas para identificar y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia y la productividad.					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	V2: Calidad de servicio					
	D1 – Necesidades del cliente					
26	La institución se preocupa por entender y satisfacer las necesidades de sus usuarios.					
27	Los productos/servicios ofrecidos por la institución cumplen con las expectativas de los usuarios.					
28	La institución brinda soluciones efectivas a las necesidades específicas de los usuarios.					
29	Se ofrecen opciones personalizadas para adaptarse a las necesidades individuales de los usuarios.					
30	La institución busca constantemente mejorar para satisfacer las cambiantes necesidades del usuario.					
31	La institución se anticipa a las necesidades futuras de los usuarios.					
32	Los usuarios perciben que la institución escucha activamente sus opiniones y sugerencias.					
33	La institución realiza encuestas regulares para evaluar la satisfacción de los usuarios.					
34	La retroalimentación de los usuarios se utiliza para mejorar los servicios ofrecidos.					
35	La institución cuenta con un servicio de atención al usuario eficaz y accesible.					
36	La institución ofrece canales de comunicación variados para facilitar la interacción con los usuarios.					
	D2 – Expectativas del Cliente					
37	Los usuarios confían en que la institución cumplirá sus expectativas.					
38	La institución supera las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad del servicio.					
39	La institución cumple con lo prometido en términos de tiempo de entrega y calidad.					
40	La institución se preocupa por conocer y comprender las expectativas cambiantes de los usuarios.					
41	Los usuarios están satisfechos con la atención y el servicio recibidos.					
42	La institución se esfuerza por mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos y servicios.					
43	La institución ofrece garantías sólidas para respaldar la calidad de sus servicios.					
44	La institución ofrece servicios post-atención eficientes para resolver cualquier problema o inquietud de los clientes.					
45	La institución ofrece beneficios adicionales para fomentar la fidelidad de los usuarios.					
	D3 – Factores de la Responsabilidad Social					
46	La institución demuestra un compromiso con la responsabilidad social en sus operaciones.					
47	La institución contribuye positivamente al bienestar de la comunidad.					
48	Los servicios de la institución son éticos y respetan el medio ambiente.					
49	La institución se preocupa por el impacto social y ambiental de sus actividades.					
50	La responsabilidad social es un valor fundamental en la cultura organizacional.					

ANEXO 9. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL																													
ENCUESTADO	DIMENSIÓN 1										DIMENSIÓN 2									DIMENSIÓN 3						SUMATORIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	D1	D2	D3	VARIABLE
1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	4	1	2	2	3	1	4	4	5	1	3	4	2	4	1	17	26	15	44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	20	18	17	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	30	27	23	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	40	36	19	80	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	9	6	20	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	30	100	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	20	18	11	40	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	50	45	28	100	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40	36	25	80	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20	18	13	40	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	30	27	20	60	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40	36	25	80	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	50	45	28	100	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	36	23	80	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20	18	13	40	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	30	100	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	30	100	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20	18	13	40	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	24	80	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	40	36	19	80	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	30	27	20	60	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20	18	13	40	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	30	100	

CALIDAD DE SERVICIO																														
ENCUESTADO	DIMENSIÓN 1											DIMENSIÓN 2									DIMENSIÓN 3					SUMATORIA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	D1	D2	D3	VARIABLE	
1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	4	1	2	2	3	1	4	5	5	1	5	5	2	1	1	21	24	14	58	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22	21	11	51		
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	26	14	69		
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	45	35	18	94		
5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	15	10	8	30	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	55	45	23	120		
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	43	35	16	92		
8	2	2	4	2	2	4	5	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	32	19	11	59		
9	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	50	41	20	107	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	44	41	19	101		
11	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	27	20	14	56		
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	32	26	12	68	
13	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	3	4	41	35	17	89	
14	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	37	37	19	89	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	55	45	21	116	
16	4	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	41	36	18	93	
17	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	45	38	19	99
18	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	25	21	12	55		
19	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	49	36	22	102		
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	53	43	24	115	
21	2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	27	19	12	55		
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	44	41	17	99	
23	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	37	37	21	90		
24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	53	43	21	112		
25	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	35	20	92	
26	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	50	41	20	107	
27	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	25	21	12	55		
28	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	37	37	21	90		
29	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	49	36	22	102		
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	32	26	12	68	

ANEXO 10. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba piloto del instrumento de recolección de datos, podemos sostener que la variable 1, con 25 ítems obtuvo un resultado de 0,997 utilizando Alfa de Cronbach en el software estadístico SPSS 22, en el caso de la variable 2, con 25 ítems, se obtuvo un 0,978 utilizando Alfa de Cronbach. Por tanto se puede afirmar que el instrumento cuenta con una confiabilidad “Excelente”.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.54	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente perfecta
1	Confiabilidad perfecta

ANEXO 11. RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

VARIABLE 1:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,997	25

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

VARIABLE 2:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	25

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

VARIABLE 2:

1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	4	1	2	2	3	1	4	5	5	1	5	5	2	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	2	
2	2	4	2	2	4	5	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	3	4	
4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
4	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	
2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	

ANEXO 13. CONSTANCIA SUNEDU DE EXPERTOS



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GALINDO PERALTA, RENAN FRANKLIN DNI 18113682	ABOGADO Fecha de diploma: 28/01/2004 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
GALINDO PERALTA, RENAN FRANKLIN DNI 18113682	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 21/02/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
GALINDO PERALTA, RENAN FRANKLIN DNI 18113682	BACHILLER EN COMUNICACION SOCIAL Fecha de diploma: 22/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/1990 Fecha egreso: 30/01/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
GALINDO PERALTA, RENAN FRANKLIN DNI 18113682	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 24/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/09/2016 Fecha egreso: 17/11/2021	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
JIMENEZ BORRA, LUIS ENRIQUE DNI 10477995	ABOGADO Fecha de diploma: 06/10/2004 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
JIMENEZ BORRA, LUIS ENRIQUE DNI 10477995	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 18/09/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
JIMENEZ BORRA, LUIS ENRIQUE DNI 10477995	MAESTRO EN GOBIERNO Y GESTION PUBLICA - REVALIDA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - <i>TIPO:</i> • <i>REVÁLIDA</i> Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
JIMENEZ BORRA, LUIS ENRIQUE DNI 10477995	DOCTOR EN GOBIERNO Y POLÍTICA PÚBLICA Fecha de diploma: 25/08/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2013 Fecha egreso: 30/06/2015	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
REATEGUI ARCOS, KATTYA DENISSE DNI 40667656	ABOGADA Fecha de diploma: 26/01/2011 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
REATEGUI ARCOS, KATTYA DENISSE DNI 40667656	BACHILLERA EN DERECHO Fecha de diploma: 23/01/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
REATEGUI ARCOS, KATTYA DENISSE DNI 40667656	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 24/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/09/2016 Fecha egreso: 16/12/2019	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>

ANEXO 14: REPORTE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es?u=1088032488&s=1&ro=103&lang=es&co=2420865719

feedback studio MILAGROS DEL CARMEN REATEGUI ARCOS Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024 /100 14 de 30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de servicio a usuarios de un Juzgado de Familia de Ucayali, 2024

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

AUTORA:
Reategui Arcos, Milagros del Carmen (ORCID: 0009-0004-9140-1420)

ASESORES:
Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6862)
Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (ORCID: 0000-0001-3409-62837)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	4 %
2	hdl.handle.net	3 %
3	repositorio.ucri.edu.pe	3 %
4	www.coursehero.com	1 %
5	renati.su.edu.gob.pe	<1 %
6	www.researchgate.net	<1 %
7	www.guiadeprensa.com	<1 %
8	www.laifra.com.mx	<1 %
9	www.clubensayos.com	<1 %
10	ibisu.com	<1 %
11	reli.unbg.edu.pe	<1 %
12	Entregado a Pontificia ...	<1 %
13	topnotes.com	<1 %
14	Entregado a Corporaci...	<1 %
15	Entregado a Universida...	<1 %
16	www.pmevpsu.com	<1 %

Página: 1 de 44 Número de palabras: 13145 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:27 22/07/2024

ANEXO 15: EVIDENCIAS

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN



B *I* U ↻ ✕

Estimado/a participante:

Gracias por participar en nuestra investigación. Este cuestionario es parte de un estudio destinado a comprender mejor la percepción de los empleados y clientes en relación con el comportamiento organizacional y la calidad del servicio en un Juzgado de Familia de Ucayali.

Tenga en cuenta que todas sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación. Le pedimos que responda cada pregunta con sinceridad y objetividad. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión honesta.

Por favor, evalúa cada afirmación en una escala del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

¿Brinda usted su conocimiento informado?

Sí

No

V1: Comportamiento organizacional



Por favor, evalúa cada afirmación en una escala del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

1. La política de bonos de productividad es clara y justa. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Los bonos de productividad incentivan mi desempeño en el trabajo. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Siento que mi esfuerzo se ve recompensado adecuadamente a través de los bonos de productividad. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. La distribución de bonos de productividad se realiza de manera transparente. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Los bonos de productividad son un factor motivador para alcanzar los objetivos de la institución. *

- 1
- 2
- 3
- 4

6. Los criterios para otorgar bonos de productividad son justos y equitativos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. La cuantía de los bonos de productividad es adecuada en relación con el rendimiento laboral. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Los bonos de productividad son percibidos como un reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo. *

- 1
- 2
- 3

8. Los bonos de productividad son percibidos como un reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. La institución ofrece incentivos adicionales aparte de los bonos de productividad para reconocer el buen desempeño. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Los bonos de productividad son transparentes y comprensibles para todos los empleados. *

- 1
- 2
- 3
- 4

10. Los bonos de productividad son transparentes y comprensibles para todos los empleados. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. El ambiente de trabajo es positivo y colaborativo. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

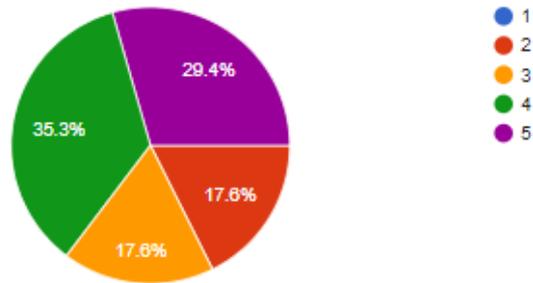
12. Existe una buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Me siento cómodo/a expresando mis ideas y opiniones en el entorno laboral.

[Copiar](#)

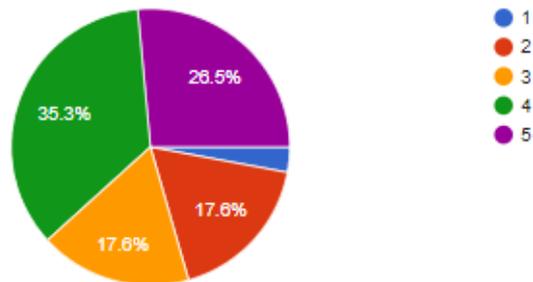
34 respuestas



14. La institución promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

[Copiar](#)

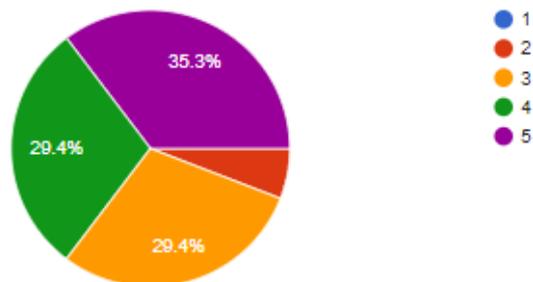
34 respuestas



15. Las políticas de la institución fomentan la inclusión y la diversidad.

[Copiar](#)

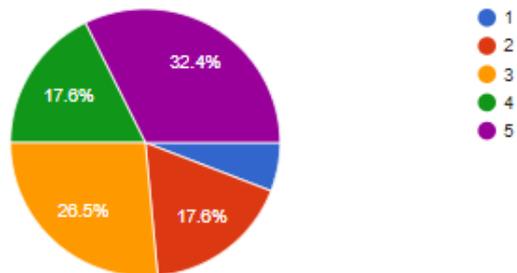
34 respuestas



16. La dirección de la institución muestra interés genuino en el bienestar de los empleados.

 Copiar

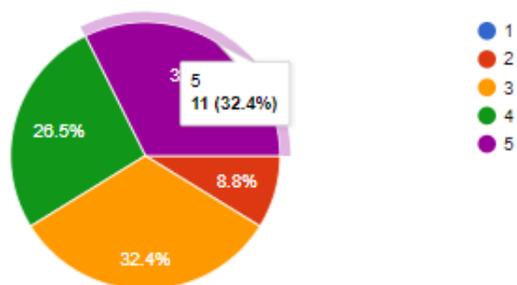
34 respuestas



17. Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los diferentes departamentos.

 Copiar

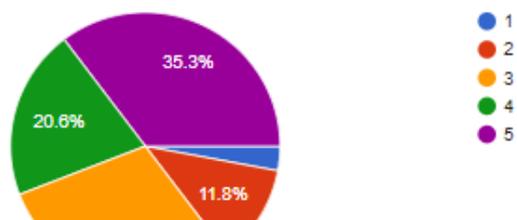
34 respuestas



18. La retroalimentación de los superiores es constructiva y ayuda en el crecimiento profesional.

 Copiar

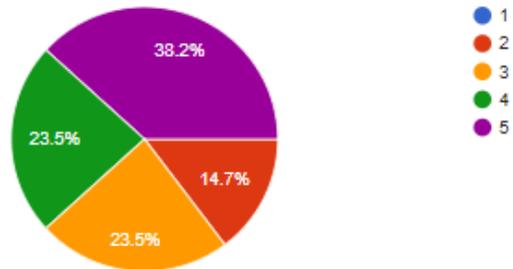
34 respuestas



19. La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la misma.

 Copiar

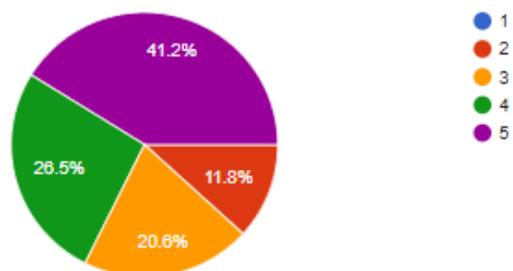
34 respuestas



20. La institución proporciona herramientas tecnológicas adecuadas para realizar eficientemente las tareas asignadas.

 Copiar

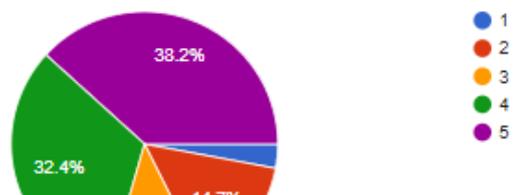
34 respuestas



21. La capacitación en el uso de tecnología es suficiente para aprovechar al máximo las herramientas disponibles.

 Copiar

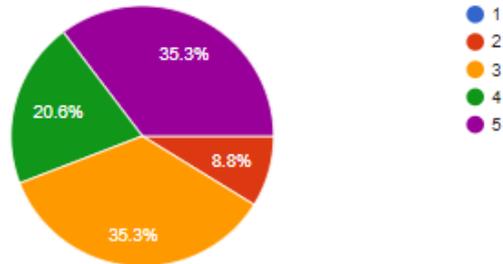
34 respuestas



22. La tecnología utilizada en la institución se actualiza regularmente para mantenerse al día con las necesidades de los usuarios.

 Copiar

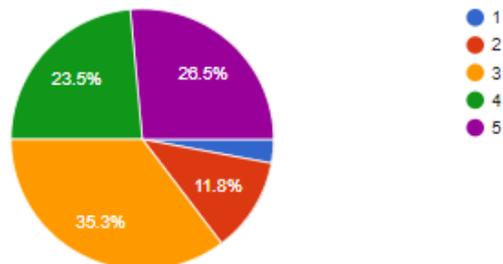
34 respuestas



23. La institución cuenta con un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas relacionados con la tecnología.

 Copiar

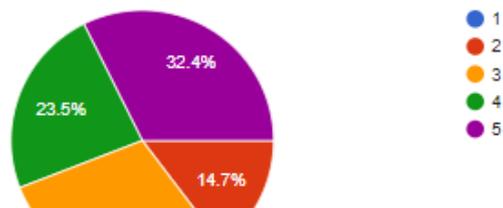
34 respuestas



24. La institución fomenta la innovación tecnológica como parte de su estrategia organizacional.

 Copiar

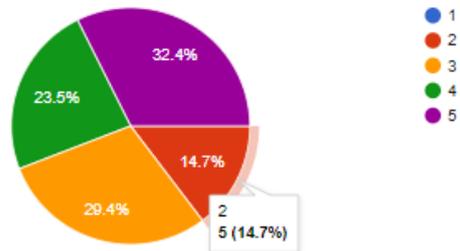
34 respuestas



24. La institución fomenta la innovación tecnológica como parte de su estrategia organizacional.

[Copiar](#)

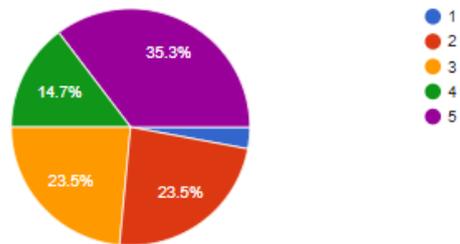
34 respuestas



25. La institución realiza evaluaciones periódicas para identificar y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia y la productividad.

[Copiar](#)

34 respuestas





CUESTIONARIO (Respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

🕒 🗨️ 📄 Compartir

Menús 100% \$ % 0.00 123 Predet... - 10 + B I A

A:A Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	Marca temporal	¿Brinda usted su conocir	1. La política de bonos di	2. Los bonos de producti	3. Siento que mi esfuerz	4. La distribución de bor	5. Los bonos de produc	6. Los criterios para otor	7. La cuantía de los bon	8. Los bonos de producti	9. La institución ofrece in	10. I
2	31/5/2024 0:26:19	Sí	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
3	31/5/2024 0:30:01	Sí	3	4	3	3	5	3	3	4	3	
4	31/5/2024 0:35:50	Sí	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
5	31/5/2024 0:57:07	Sí	4	3	3	4	4	4	3	4	1	
6	31/5/2024 4:35:41	Sí	3	4	4	3	4	2	2	2	1	
7	31/5/2024 16:01:15	Sí	3	4	5	2	4	3	3	4	3	
8	31/5/2024 16:37:14	Sí	3	4	4	2	5	2	2	2	4	
9	31/5/2024 16:59:13	Sí	3	5	4	5	4	4	4	4	1	
10	31/5/2024 17:28:05	Sí	1	2	2	3	5	4	3	5	1	
11	31/5/2024 17:43:31	Sí	2	5	2	2	4	2	3	4	2	
12	31/5/2024 18:42:50	Sí	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
13	31/5/2024 18:46:52	Sí	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
14	31/5/2024 18:51:04	Sí	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	31/5/2024 19:03:57	Sí	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	31/5/2024 19:09:38	Sí	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
17	31/5/2024 20:17:48	Sí	2	4	2	2	5	3	3	4	3	
18	31/5/2024 20:20:15	Sí	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
19	31/5/2024 20:42:04	Sí	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
20	31/5/2024 20:45:08	Sí	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	31/5/2024 20:45:30	Sí	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	31/5/2024 20:51:26	Sí	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
23	31/5/2024 20:58:33	Sí	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
24	31/5/2024 21:19:38	Sí	4	5	4	3	4	3	3	4	1	
25	31/5/2024 21:45:03	Sí	5	5	5	5	3	5	5	5	3	
26	31/5/2024 23:16:36	Sí	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	1/6/2024 1:48:31	Sí	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
28	1/6/2024 3:42:29	Sí	1	5	3	3	5	3	3	4	4	
29	1/6/2024 5:15:20	Sí	4	5	4	3	4	3	4	4	3	

+ Respuestas de formulario 1

Minimo: 31/5/2024 ...