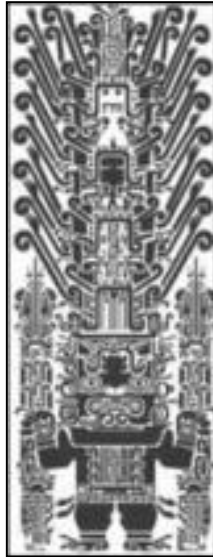


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

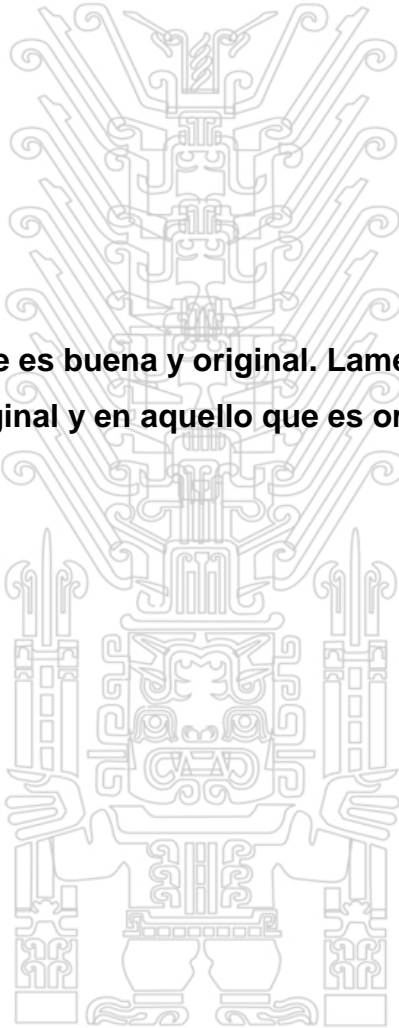


**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA APLICACIÓN DE LA NUEVA LEY PROCESAL
LABORAL, DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE LIMA -
2015”**

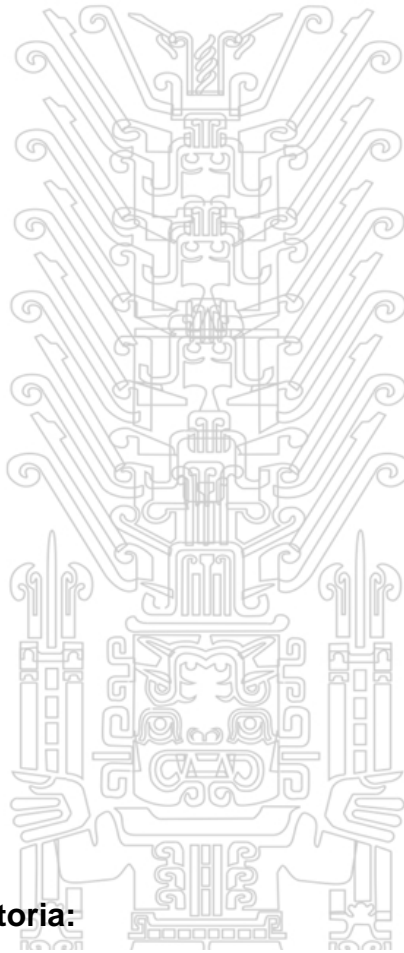
**PRESENTADO POR
DE LA CRUZ TORRES JUANA ISABEL**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

**LIMA – PERÚ
2018**



«Estamos ante una ley que es buena y original. Lamentablemente en aquello que es buena no es original y en aquello que es original no es buena. ».



Dedicatoria:

A mis padres Ana y Cesar por ser mi fuente de inspiración, por su apoyo en mi desarrollo profesional y personal, a Pedro mi gran amor y a mis maestros por el conocimiento compartido, por ayudarme a desarrollar mis capacidades intelectuales.

ÍNDICE

Portada	
Dedicatoria	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Antecedentes de la Investigación	9
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.2.1 Problema Principal	18
1.2.2 Problemas Secundarios	19
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo Principal	19
1.3.2 Objetivos Secundarios	20
1.4 Justificación	20
1.5 Alcances y Limitaciones	21
1.5.1 Alcances	21
1.5.2 Limitaciones	21
1.6 Definición de variables	21
1.6.1 Variables	21
1.6.2 Indicadores	22
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
1. Comportamiento Organizacional	23
2. Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del Comportamiento Organizacional	24
3. Metas del Comportamiento Organizacional	26
4. El Clima Organizacional y sus Dimensiones	32

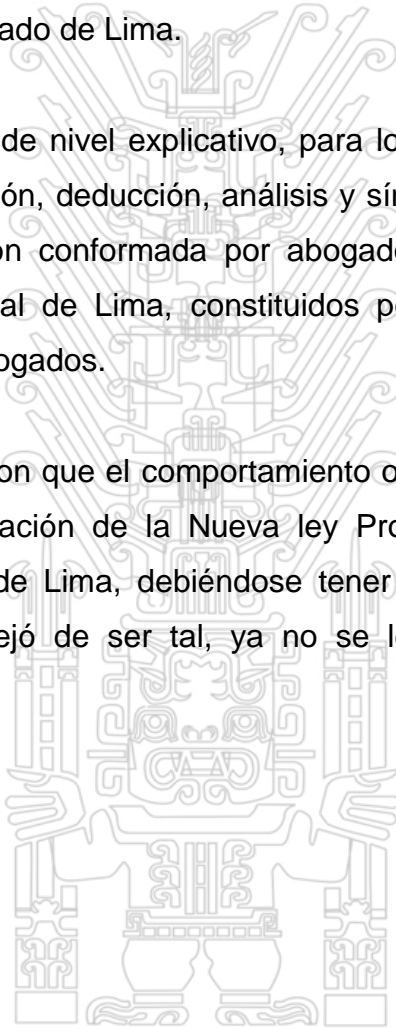
5. Calidad del Servicio	36
6. Hipótesis	37
CAPÍTULO III	
MÉTODO	
3.1 Método	39
3.2. Tipo	41
3.3. Diseño de Investigación	41
3.4. Estrategias de pruebas de Hipótesis	41
3.5. Variables	42
3.6. Población	42
3.7. Muestra	43
3.8. Técnicas de Investigación, instrumento de recolección de datos	44
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Contrastación de las Hipótesis	45
4.2 Análisis e Interpretación	49
CAPÍTULO VI	
DISCUSIÓN	
5.1 Discusión	65
5.2 Conclusiones	66
5.3 Recomendaciones	67
5.4 Referencias Bibliográficas	68
ANEXOS	
Ficha técnica de los instrumentos a utilizar	71
Definición de términos	73

RESUMEN

La investigación titulada “Comportamiento organizacional y calidad de servicio en la aplicación de la nueva ley procesal laboral, de los juzgados de paz letrado de lima – 2015” tiene por finalidad determinar si el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima.

La investigación es básica, de nivel explicativo, para lo cual se utilizó el método hipotético deductivo (inducción, deducción, análisis y síntesis) cuyos datos fueron otorgados por una población conformada por abogados que litigan en materia laboral en el Distrito Judicial de Lima, constituidos por 1,500 personas y una muestra aleatoria de 306 abogados.

Las conclusiones demostraron que el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima, debiéndose tener en cuenta que en la ley comentada el trabajador dejó de ser tal, ya no se le llama así, ahora es el prestador de servicios.

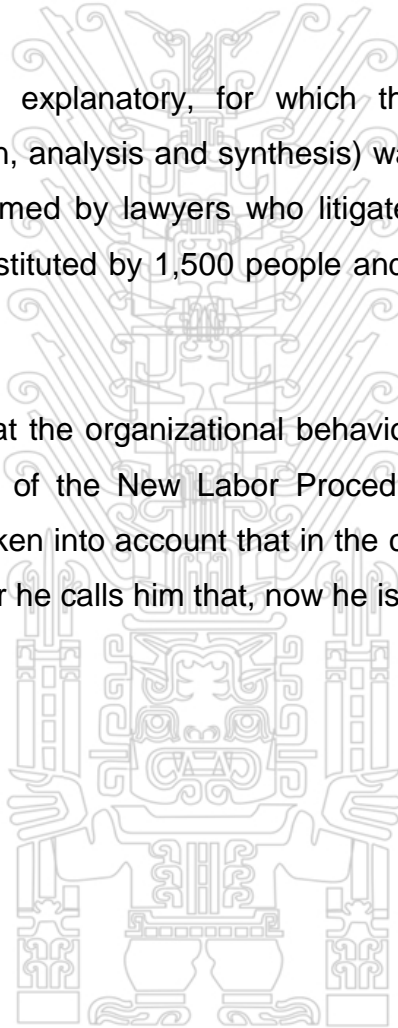


ABSTRACT

The research entitled "Organizational Behavior and Quality of Service in the Application of the New Labor Procedural Law, of the Litigated Peace Courts of Lima - 2015" aims to determine if the organizational behavior influences the quality of service and application of the New Labor Procedural Law in the Courts of Peace of Lima.

The investigation is basic, explanatory, for which the hypothetical deductive method (induction, deduction, analysis and synthesis) was used, whose data were granted by a population formed by lawyers who litigated in labor matters in the Judicial District of Lima constituted by 1,500 people and a random sample of 306 lawyers.

The conclusions showed that the organizational behavior influences the quality of the service and application of the New Labor Procedure Law in the Courts of Peace of Lima, due to be taken into account that in the commented law the worker ceased to be such, no longer he calls him that, now he is the service provider.



INTRODUCCIÓN

Debo iniciar mencionando que el presente trabajo se realizó con la finalidad de analizar el escenario en los que se encuentran laborando los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima, bajo la implementación de la nueva ley laboral la cual entró en vigor el 5 de noviembre de 2012. Partiendo de ello, el análisis y estudio realizado se elaboró con el objetivo de establecer si el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima, sumado a que si existe una adecuada capacitación del personal que labora en dicha instancia.

La estructura de la investigación se desarrolla en cinco capítulos:

Capítulo I, se analiza el planteamiento del problema, objetivos y la justificación del presente trabajo de investigación. Se verifica los alcances y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II, que corresponde al Marco Teórico, donde se plasmará las teorías generales relacionadas con las bases teóricas

Capítulo III, se trata el tipo y diseño de investigación, las variables, la población y la muestra. Asimismo, las técnicas de investigación, los instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo IV, se realiza la presentación de los resultados una vez aplicado el método “chi cuadrado”, a la encuesta realizada. Asimismo, se realiza el análisis y la interpretación del resultado de la encuesta.

Capítulo V, se presenta la discusión de los resultados obtenidos en la aplicación del “chi cuadrado”, a la encuesta realizada; así mismo, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Es apartado del trabajo se ha realizado en dos aspectos: Investigaciones realizadas sobre el tema a investigar y el marco histórico de la Nueva Ley Procesal de Trabajo, pero el segundo punto continuará con la numeración correlativa.

Después de realizar una visita a diferentes bibliotecas y páginas web hemos podido recopilar algunos trabajos de investigación relacionados al tema que nos ocupa, las mismas se detallan a continuación:

1.1.1 Antecedentes Nacionales:

Rodríguez, H. (2016) desarrollo un programa de Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS, que permita optimizar los servicios de Tercerización que presta en la Sede Administrativa de Backus – Lima, llegado a las siguientes conclusiones fueron:

- a. El servicio de tercerización que IAYS presta a la empresa Backus, se ve afectado por los resultados negativos relacionados con la productividad, la satisfacción laboral, el ausentismo evitable y la rotación voluntaria. Estas cuatro variables inciden directamente en la eficiencia y la eficacia, que espera obtener la empresa usuaria Backus.
- b. A nivel individual, solo 2/3 de los empleados de IAYS están satisfechos con el trabajo que tienen, esto debido a que las recompensas y los reconocimientos son bajos; y solo la mitad de

los empleados ha sido ascendida o a ha hecho reemplazos temporales. Por otro lado, las decisiones que se toman no son objetivas, ya que se utiliza mucho la intuición a la hora de decidir.

- c. A nivel grupal, los equipos de trabajo no terminan de consolidarse, debido a que falta incrementar la confianza de los empleados, la asignación de los puestos no permite aprovechar bien las aptitudes individuales y existen muchas diferencias individuales entre los miembros. Del mismo modo, la comunicación hacia abajo no es la adecuada, si se considera que los jefes se molestan si no se siguen al pie de la letra sus indicaciones y la mayoría de los empleados sienten tensión al momento de comunicar algo. En cuanto a la información, muchas veces excede la capacidad de control de los empleados de IAYS y genera sobrecarga de trabajo.
- d. Existe un ambiente propicio para la aparición de conflictos en la empresa: valores como la obediencia no están extendidos a todos los miembros, no hay una buena especialización de los trabajos, las unidades de mando no son claras, la rotación es elevada y el estilo de liderazgo predominante no es el adecuado. Además, la mayoría de los empleados no están preparados para manejar los conflictos: esto debido a que no saben trabajar con personas difíciles: por ello prefieren evitarlo.
- e. La estructura organizacional es débil: debido a que se manejan áreas con muchos subordinados a cargo, los empleados tienen más de un jefe a quien obedecer, la existencia de reglas y procedimientos en el trabajo es mínima, las decisiones están centralizadas, hay poca innovación y el ambiente es dinámico y complejo, todo ello resulta en altos niveles de estrés, por la incertidumbre que existe.

- f. A nivel Organizacional, las prácticas de Recursos Humanos, en la empresa contratista, están mal aplicadas, debido a que solo se capacita en ciertos aspectos y con baja frecuencia; además hay una férrea resistencia de los operarios ante los cambios que se proponen. Por otra parte, la cultura organizacional no es dominante, ya que los valores no se comparten con firmeza, no se fomenta la cultura con ningún tipo de símbolo, historia o lenguaje; ni se uniformiza el comportamiento. Tampoco se selecciona adecuadamente al personal ingresante. Se puede concluir que solo existe una cultura de mercado, que se basa en el logro de metas exigentes: esta es la causa fundamental del alto ausentismo, rotación, ya que no se fortalece la identificación de los empleados de IAYS.

Valcárcel, C. (2001) realizó una línea de estudio de calidad de los servicios en la administración de justicia en el juzgado laboral del Cuzco. Luego del riguroso estudio llegó a la siguiente conclusión:

La calidad en los servicios de justicia y su consecuente análisis e implementación es buen punto de partida para hacer más asequible a nuestro medio cambios en la administración de justicia sustentado en los siguientes objetivos:

- a. El conocimiento concreto y real de la calidad de los servicios de justicia en los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima.
- b. La existencia de datos (información) de los principales problemas de orden del servicio de justicia que se presentan en los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima.

- c. La implementación de sistemas de calidad en los diferentes juzgados con participación de los actores de estos, principalmente de los que ocupan el servicio judicial.
- d. El seguimiento, evaluación y recomendaciones de aspecto técnico – administrativo que redunde el mejor servicio judicial en los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima.

Tapia Cruz, M. (2016) en la elaboración de su trabajo el cual aborda como factor elemental la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2015; para ello, se analiza el capital humano, el capital estructural, el capital de gerencia y la prestación de servicios a la ciudadanía, siendo así llega a las siguientes conclusiones:

- a. Al concluir el estudio se ha determinado que existe influencia significativa de la gestión del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Es decir, la satisfacción de los usuarios está sujeta a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido, el estudio ha demostrado que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados.
- b. Asimismo, la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público.
- c. En cuanto a la gestión del capital estructural existe una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Se debe considerar que una

adecuada gestión del capital estructural logrará convertirse en pilar fundamental para generar satisfacción en los usuarios.

- d. Por otro lado, el capital de gerencia tiene una influencia negativa en los niveles de satisfacción de los usuarios. Las estrategias de contacto con el público son poco sensibles y existe un rechazo permanente. Si el capital de gerencia es manejado adecuadamente entonces los niveles de satisfacción en los usuarios serán mayores.
- e. Finalmente, la prestación de servicios tiene una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. La calidad de atención no satisface las exigencias de la ciudadanía.

1.1.2 Antecedentes Internacionales:

Valencia, J (2006) busca explicar de cómo el cambio organizacional mejora los resultados en las empresas públicas, llegando a las siguientes conclusiones:

- a. En la actualidad existen muchas organizaciones las cuales no están considerando los cambios ambientales, no están adquiriendo una mentalidad abierta, dispuesta al cambio, por lo que es necesario que empiecen por cambiar su manera de pensar, de ver las cosas, que cambien o modifiquen sus paradigmas. Es necesario que tomen en cuenta las nuevas tendencias mundiales, y tratar de ir a la par de ellas.
- b. Es por eso que en este trabajo de investigación llevado a cabo en el ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli, podemos ver que la hipótesis planteada y que a la letra dice ***“Un modelo de cambio***

organizacional maximizará los resultados y se conseguirá la calidad en los servicios en una empresa del sector público”, ha sido comprobada, dado que por medio del modelo propuesto se obtuvieron excelentes resultados, como es el caso de los siguientes rubros:

- i. Al saber que sus ideas o propuestas son tomadas en cuenta, la actitud de los trabajadores se ve fortalecida.
 - ii. Se realiza una mejor supervisión, coordinación y control de las actividades realizadas en las áreas del ayuntamiento.
 - iii. Los empleados consideran al trabajo en equipo como una cultura de la organización.
- c. Debemos tener en cuenta que los clientes internos del ayuntamiento, es decir, sus empleados, son los más importantes ya que en ellos está el poder del cambio. Si el elemento humano no está de acuerdo con éste y muestra una fuerte resistencia, será muy difícil que logremos el cambio. De ahí la importancia que haya un monitoreo constante de todas y cada una de las actividades que se realicen, supervisadas siempre por un agente de cambio tanto interno como externo, para estar plenamente identificados con la empresa y conscientes de que el cambio será benéfico para ambos, entonces el cambio se puede dar por hecho.
- d. Nos damos cuenta cómo en las organizaciones el principal problema es la resistencia al cambio, ya que la cultura de nosotros los mexicanos influye de manera importante, porque estamos acostumbrados a ser muy tradicionalistas, y en ocasiones se ve al cambio como una gran amenaza y creemos que vamos a perder estabilidad o seguridad si aceptamos los cambios.

- e. Debemos de empezar con una técnica de sensibilización, donde demos a los empleados que todo cambio positivo, es muy favorable, sobre todo en estos momentos de inestabilidad e incertidumbre, en donde si hoy somos exitosos, nada nos garantiza el éxito mañana, por lo tanto debemos de cambiar, adaptarnos y estar siempre abiertos y dispuestos a los cambios.

- f. Y para finalizar mencionaremos que aunque parezca una moda pasajera dentro de la administración, el proceso de cambio organizacional, es una alternativa democrática y participativa muy interesante para la renovación y revitalización de las organizaciones, que no podemos despreciar. Y que solo con esto, se logra la actitud positiva, la disposición y el compromiso de los integrantes de la organización. Teniendo con esto la máxima eficiencia y reflejándose en un mejor servicio.

Martínez Tur, V., & Moliner, C., & Ramos, J., & Luque, O., & Gracia, E. (2014) en su trabajo de investigación tiene como objetivo general el hacer compatible el bienestar del trabajador y su desempeño en términos de calidad de servicio ofrecida al usuario, arribando a las siguientes conclusiones:

- a. Los resultados que hemos hallado en los últimos años en esta línea de investigación nos permiten concluir que bienestar en el trabajo y desempeño pueden ir de la mano en el sector servicios.

- b. El clima de servicio no sólo es un estímulo para incrementar los esfuerzos de los trabajadores en su atención al usuario, sino que también supone una fuente de recursos para mejorar su bienestar.

- c. Del mismo modo, tratar de manera justa a los trabajadores no sólo mejora su bienestar, sino que se convierte en un precursor para acercarse a la excelencia en el trato a los usuarios (conductas extra-rol dirigidas al usuario).
- d. Es muy relevante que la investigación encuentre estas sinergias, ya que bienestar y productividad son dos retos y dos intereses legítimos que no siempre están en sintonía en nuestra sociedad y en nuestras organizaciones. (...). (p. 106)

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C., & Luna Cardozo, M. (2011) en su trabajo de investigación describen casos de evaluación de la calidad de servicios públicos latinoamericanos y españoles publicados en artículos, informes gubernamentales y reportajes de diarios, llegando a las siguientes conclusiones:

- a. El diagnóstico estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público refiere importantes oportunidades del entorno, así como la existencia de diversas fortalezas en la forma en que actualmente se evalúa la calidad del servicio, las cuales pueden contribuir en el desarrollo de indicadores que permitan mejorar el proceso de evaluación de servicios, a fin de que ésta sea más próxima a la realidad social, con mayor pertinencia para el ciudadano y utilidad para todos los involucrados.
- b. Entre las principales fortalezas observadas en los casos revisados de evaluación de la calidad del servicio en el sector público, en su mayoría latinoamericanos, se encuentra el apoyo que se brinda a la certificación del servicio y al diseño de modelos de excelencia mediante información que facilita la definición de estándares, indicadores y procesos de

seguimiento y control. También ofrece información confiable sobre el uso de los recursos públicos tanto para el Estado como para los ciudadanos, además de conocer la opinión del usuario sobre el servicio evaluado.

- c. Entre las debilidades encontradas se tiene el considerar la evaluación como un proceso punitivo; deficiencias para aplicar estándares internacionales o modelos de evaluación de calidad del servicio reconocidos en la literatura científica, en su lugar se aprecia la aplicación de criterios de evaluación dependientes del contexto del servicio. Adicionalmente la evaluación del servicio público escasamente evalúa la calidad de la información ofrecida al ciudadano. Entre las oportunidades observadas respecto al proceso de evaluación de la calidad del servicio público se tiene que su aplicación se perfila como un instrumento estratégico para la modernización y mejora de la gestión pública. Además se encuentran normas internacionales como la UNE-EN 13186:2005 para la evaluación de algunos tipos de servicios públicos como es el caso de transporte y abundante literatura científica en general sobre el tema.
- d. Entre las amenazas identificadas están asociadas a las divergencias de criterios para establecer parámetros de evaluación general del servicio público, y por ende, la falta de consenso en el desarrollo de instrumentos de medida fiables; a esto se suma el bajo conocimiento de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios públicos y de cómo proceder para realizar un trámite o una queja. Entre las estrategias derivadas del análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades destacan aquellas dirigidas a solventar las necesidades informativas de los ciudadanos, comunidad en general y del Estado,

mediante el diseño adecuado de procesos informativos en los servicios de la gestión pública.

e. Adicionalmente se requiere la aplicación de normas internacionales reconocidas que permitan estandarizar el proceso de evaluación, y ofrecer medidas comparativas confiables entre las gestiones públicas. Lo anterior exige el diseño de un modelo de evaluación de la calidad del servicio de aplicabilidad general en el área de gobierno, que sea reconocido científicamente, incorpore la información como factor de valor y se apoye para su diseño en las teorías validadas y disposiciones gubernamentales existentes.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo radica en advertir como el personal que labora en los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima afrontara la implementación de la Nueva Ley Laboral y a nivel de organización, asimismo, como es que se desarrollaran sus labores, y si ello afectara la calidad de servicio que se brinda al público. La necesidad de una constante capacitación a todo el personal jurisdiccional incluido los magistrados ya que es determinante para poder afrontar las vicisitudes que se presentan ante la nueva implementación, sumado a ello, los recursos que la entidad en base a un presupuesto facilite la labor de los trabajadores para así brindar un buen servicio a las personas que recurren a los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima.

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo en los Juzgado de Paz Letrado de Lima?

Una vez precisado y formulado el problema principal a cuyo estudio me abocaré, pasaré a establecer los problemas secundarios de la presente tesis.

1.2.2. Problemas Secundarios

- ¿Existe una adecuada capacitación de los Magistrados de los juzgados de Paz Letrado de Lima para poner en práctica la Nueva Ley Procesal de Trabajo?
- ¿Se ha habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos en los Juzgado de Paz Letrado de Lima para poder lograr un mejor resultado en la Aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

El objetivo general de la tesis es: Determinar si el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar si existe una adecuada capacitación de los Magistrados de los Juzgados de Paz Letrado de Lima para poner en práctica la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

Determinar si se ha habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos en los Juzgados de Paz Letrado de Lima para poder lograr un mejor resultado en la aplicación de la nueva Ley Procesal de Trabajo.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La Nueva Ley Procesal Laboral, tiene su fundamento en la optimización de los servicios, humanización de la relación usuario- servidor público, adecuadas condiciones de infraestructura y ambiente laboral, reivindicación de la imagen de la administración pública y del Estado como garante de los derechos humanos.

Surge como una necesidad imperiosa ante las fallas existentes hoy en las inspectorías y procuradurías del trabajo, ya que en la actualidad adolecen de una operatividad efectiva y eficiente en los servicios prestados, desinformación al público usuario, y finalmente acumulación de las solicitudes o requerimientos que producen retardo en los procesos.

Por lo tanto, esta investigación es un punto de referencia para el ente en estudio, ya que le otorga una valiosa información, en relación al proceso de la Nueva Ley Procesal Laboral, pudiendo así evaluar su situación en relación a la adopción de nuevas prácticas de trabajo. Igualmente, le proporciona datos importantes respecto al avance y efectividad de los planes propuestos, permitiendo así modificar o reforzar las acciones, según los resultados que se estén obteniendo.

En consecuencia, para dar cumplimiento a los objetivos de estudio, se acudió a la elaboración de instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios y Entrevistas), que permitieron analizar los cambios percibidos por los funcionarios luego de haberse implantado la nueva ley, lo

que constituye un aporte de cambio, de manera tal que puedan medir sus resultados y adecuarlos a las nuevas exigencias de integración, identificación, confianza, aceptación, adaptación, motivación, cooperación y toma de decisiones que caracterizan y definen el proceso de cambio en nuestros Juzgados.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. Alcances

La presente investigación pretende poner de relieve lo importante que es entender que la Nueva Ley Procesal Laboral, aunado a que el servidor público va a tener afrontar los cambios e innovaciones en dicho escenario.

1.5.2. Limitaciones

No existen limitaciones, puesto que es un tema que en nuestro país se vienen dando con regularidad.

1.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES

1.6.1. Variables

- **Variable Independiente:** Comportamiento Organizacional.
- **Variable Dependiente:** Calidad del servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

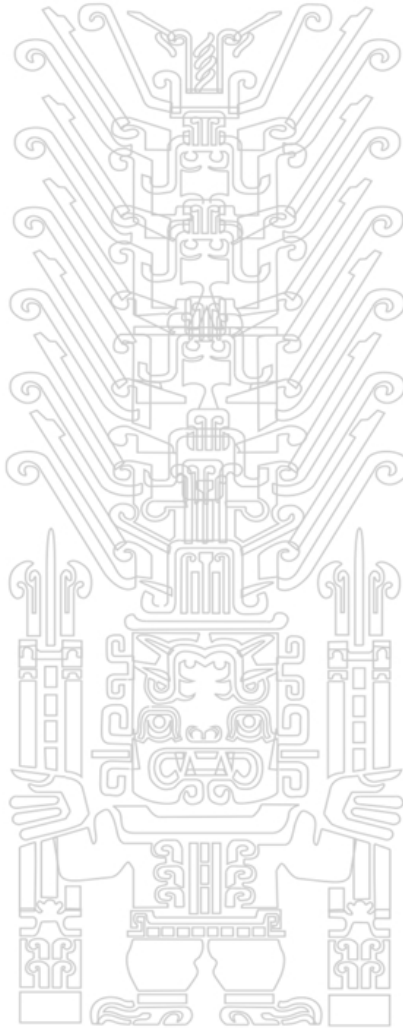
1.6.2. Indicadores de ambas variables:

A) Comportamiento Organizacional

- Capacitación realizada al personal.
- Habilitación de infraestructura, recursos humanos y logísticos.

**B) Calidad del servicio en la aplicación de la Nueva Ley
Procesal de Trabajo**

- Correcto funcionamiento de la Nueva Ley Procesal de Trabajo
- Lograr un mejor resultado en la aplicación de la nueva Ley Procesal de Trabajo.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este aspecto se trata dos puntos específicamente, las variables y la N.L.P.T.

1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Este tema es muy importante dentro de las organizaciones, dado que al conocer a fondo la realidad de los recursos humanos, las condiciones laborales y otros aspectos que influyan directa o indirectamente en el funcionamiento de una institución, vamos a poder identificar las deficiencias de mayor envergadura y por ende proponer las alternativas de solución que busquen la eficiencia dentro de cualquier entidad.

En el Poder Judicial, las oficinas encargadas del manejo del personal vienen haciendo denodados esfuerzos por realizar un estudio en base al Comportamiento Organizacional. Esto, pese a los escasos recursos con que se cuentan, teniendo en cuenta que el presupuesto que se asigna cada año no cubre las necesidades de esta institución pública. Es necesario entonces que el gobierno central asigne la cantidad necesaria de recursos, ya que de ello dependerá que se garantice un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Sobre el comportamiento organizacional se ha encontrado los siguientes aportes:

Pintado, E. (2007) señala que:

El Comportamiento Organizacional (CO), es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas (tanto en lo individual como en grupos) actúan dentro de las organizaciones.

Pretende identificar medios para que actúen más eficazmente. El CO es una disciplina científica cuya base de conocimientos se enriquece persistentemente con gran número de investigaciones y adelantos conceptuales, pero también es una ciencia aplicada, ya que la información respecto de las prácticas efectivas en una organización puede extenderse a muchas otras.

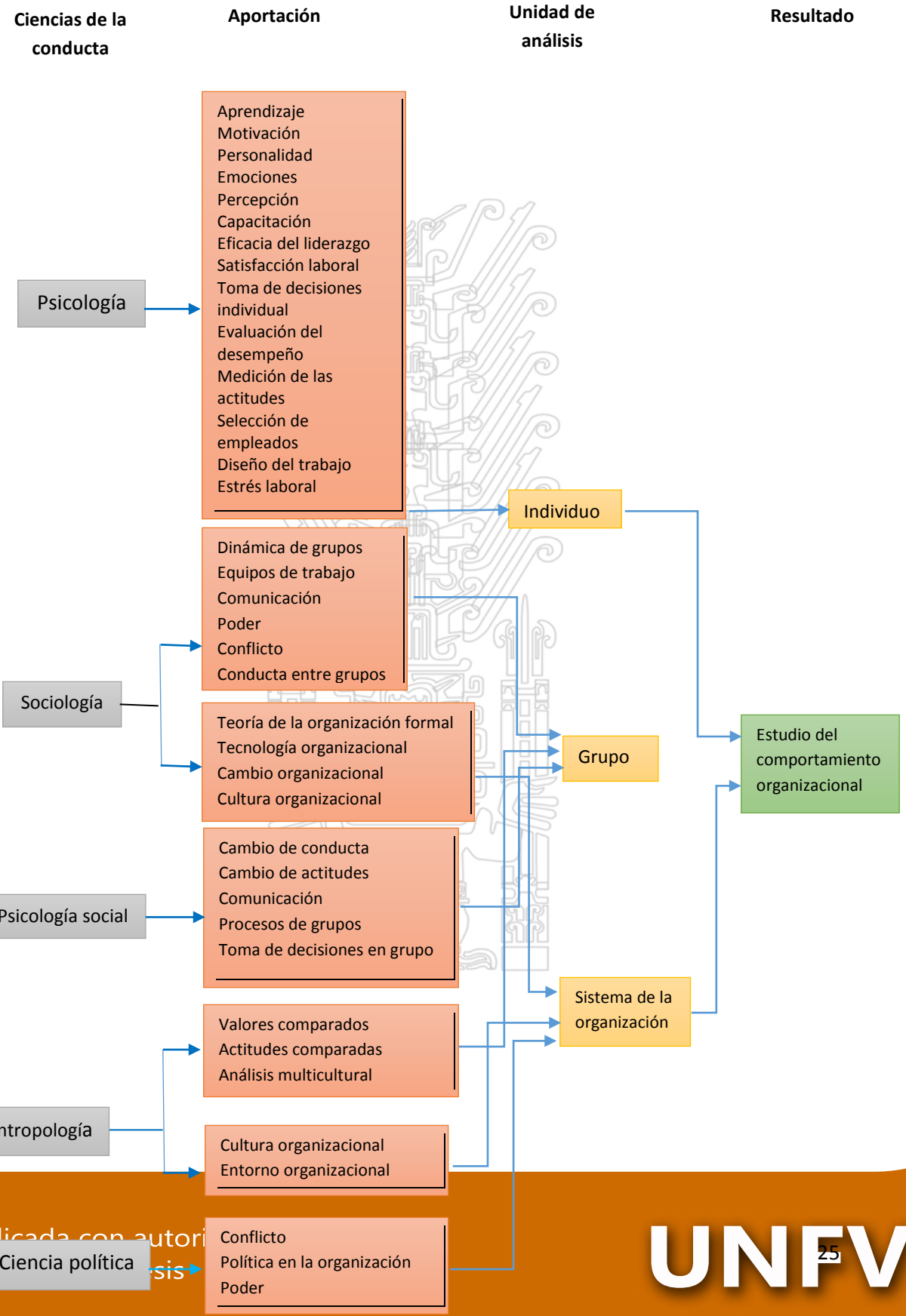
Ayuda a los administradores a estudiar la conducta de los individuos en la organización, permite comprender las complejidades de las relaciones interpersonales, permite examinar la dinámica de las relaciones dentro de los grupos pequeños, ya sean equipos o grupos informales, y finalmente permite apreciar a las organizaciones como sistemas integrales con relaciones interorganizacionales (p. 73).

2. DISCIPLINAS QUE HAN CONTRIBUIDO A DESARROLLAR EL CAMPO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

En este aspecto P. Robbins, Stephen (2004), señala que “el comportamiento organizacional es una ciencia aplicada del comportamiento que se basa en las contribuciones de varias disciplinas conductuales” (p.11).

Los campos predominantes son: psicología, sociología, psicología social, antropología y ciencia política. Como veremos, las aportaciones de la psicología han sido sobre todo en el plano del análisis individual o microanálisis, en tanto que las otras disciplinas han contribuido a nuestra comprensión de conceptos extensos como procesos de los grupos y organización. Lo antes señalado se muestra en el siguiente gráfico:

Hacia una disciplina del CO



3. METAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

P. Robbins, Stephen (2004) nos refiere que existen cuatro metas:

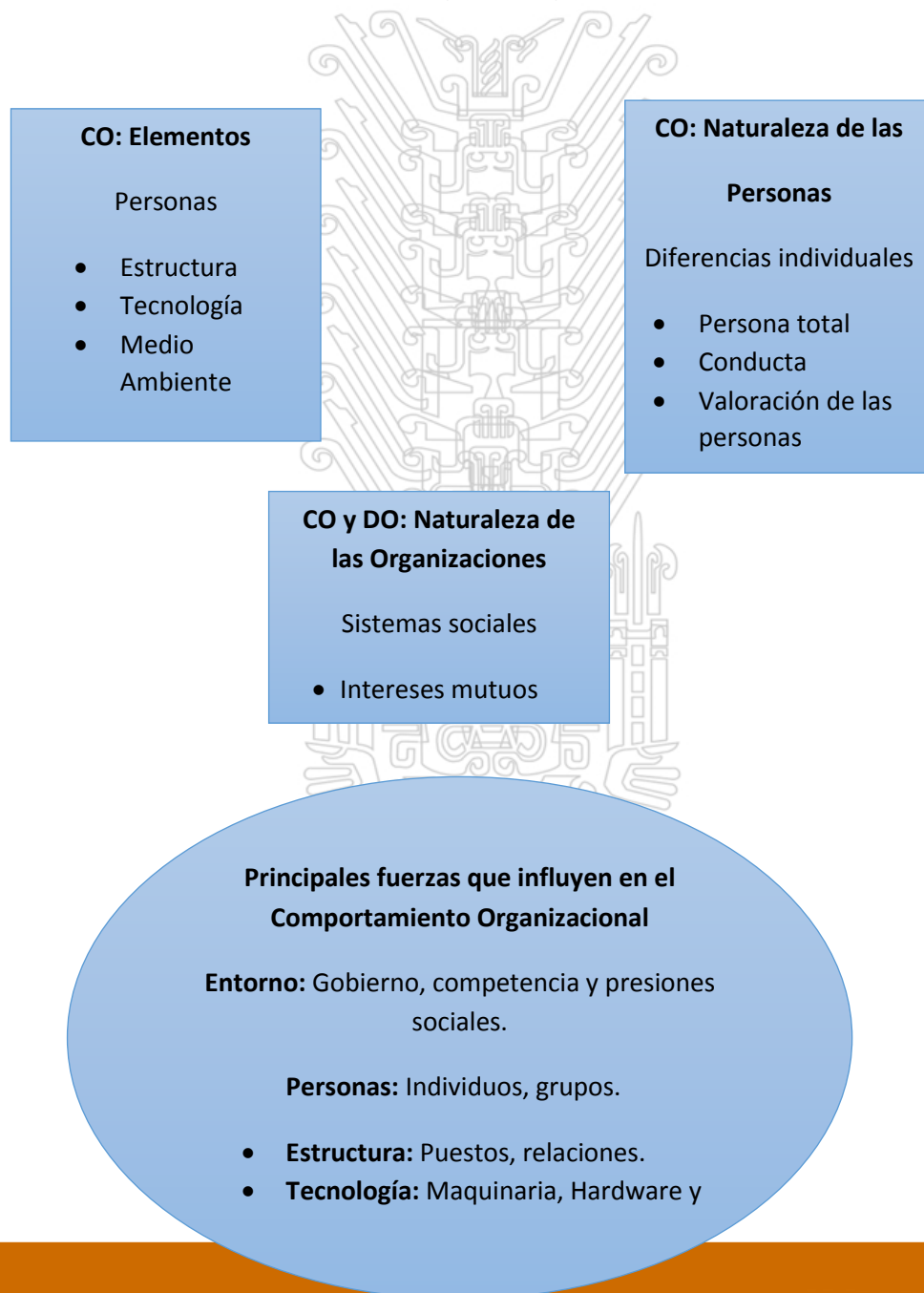
- a. Describir sistemáticamente el modelo en que se conducen las personas en una amplia variedad de condiciones.
- b. Comprender por qué las personas se comportan como lo hacen.
- c. Predecir la conducta futura de los empleados.
- d. Controlar y procurar ciertas actividades humanas en el trabajo. (p.11).

La nueva generación de administradores conductivos no debe olvidar que el comportamiento organizacional es un instrumento única y exclusivamente para beneficio humano. Tendrá siempre como muy necesario describir, comprender, predecir y administrar mejor el comportamiento de las personas en la organización. En su formación académico profesional, se nutren del conocimiento científico y de la aplicación de las herramientas técnicas de la psicología organizacional aplicada que le facilitan la comprensión, el abordaje y la conducción exitosa de sus recursos humanos. Centra sus esfuerzos en la aplicación de criterios para el abordaje estratégico y la atención personalizada que le permita comprender, apoyar y buscar la solución a las necesidades y conflictos sentidos por el personal.

Los criterios a considerar sistemáticamente para el abordaje exitoso son:

- a. Recepción empática/atención personalizada (contacto inicial): ¿Quién es?, ¿Qué desea?
- b. Descripción, apreciación directa – efecto (observación): ¿Cómo llega?, ¿Cómo se presenta?, ¿Cómo se le aprecia?
- c. Explicación/casualidad (causa-efecto): ¿Por qué?, ¿Desde cuándo? ¿A qué se debe?

- d. Diagnóstico/percepción y definición juiciosa (definición del problema):
Apreciación y juicio.
- e. Pronóstico: Pro y los contras del problema.
- f. Derivación /apoyo asistencial: Derivación al especialista en la materia.
- g. Resolución y Toma de decisiones: Derivación y tratamiento.
- h. Reinserción: Incorporación a la labor y seguimiento y monitoreo. Los mismos que se muestran en el siguiente gráfico:



Ivancevich, John., Konopaske Robert y T. Matteson Michael (2005) señalan que en los mercados trascienden las fronteras o se globalizan. Las fusiones, adquisiciones y empresas que se inician están cambiando la operación de los mercados globales. En muchos sectores, se han formado alianzas estratégicas. La clave crucial para competir globalmente es el capital humano. Para atraer, retener y desarrollar capital humano, las organizaciones tendrán que crear un entorno en el que las reglas sea el aprendizaje continuo. Las organizaciones deben identificar los conocimientos, transferidos a los empleados y actualizarlos todo el tiempo.

El conocimiento se necesita en el puesto, al trabajar en equipo, interactuar con grupos de interés externos (p. ej., proveedores) y obtener información sobre los competidores. Los gerentes de Wal-Mart compran en forma sistemática en las tiendas de los competidores para ver cómo operan, y cómo se ofrecen y comercializan servicios y productos.

El hecho de compartir conocimientos es otro aspecto importante para no dejar de ser competitivos. Ericsson, una empresa de productos electrónicos sueca, fomenta este aspecto por medio de la tecnología de la información. Los empleados de Ericsson y sus familiares tienen acceso gratuito a Internet. Internamente, los empleados de esta empresa utilizan un sitio web enfocado en el desarrollo de competencias. Muchos empleados recurren a foros, salas de conversación y salas de práctica especializadas para crear comunidades de práctica (p. ej., grupos informados unidos por conocimientos, intereses y valores compartidos en relación con un concepto, una idea o una actividad).

Al final la clave para dirigir a la gente de modo que genere ganancias, productividad e innovación, además de que tenga un verdadero aprendizaje organizacional, radica en última instancia en la perspectiva de quienes están al

frente de las organizaciones. Pfeffer captó la importancia de las personas al plantear diversas interrogativas y problemas.

Cuando los directivos consideran a su gente, ¿ven que los costos se reducen? ¿Ven a empleados renuentes propensos al oportunismo, a achicarse y a irse por la libre, en los que no puede confiarse y que necesitan un control estrecho por medio de supervisión, recompensas y sanciones?... O bien, ¿ven a individuos inteligentes, motivados, valiosos, los activos estratégicos más importantes y valiosos que pueden tener sus organizaciones?... Hay diversas fuerzas que dan nueva forma a la naturaleza de la administración en las organizaciones. Una cantidad cada vez mayor de organizaciones reconoce esto y buscan canalizar sus talentos directivos para lograr metas, utilizando sus conocimientos sobre cada una de las seis fuerzas principales: poder de los recursos humanos; globalización; diversidad cultural; rapidez del cambio; el nuevo contrato psicológico entre trabajador y empleador; y tecnología.

Poder: Capacidad para hacer que se lleven a cabo las cosas en la forma como se desea.

Globalización: Interdependencia de transporte, distribución, comunicación y redes económicas ente las fronteras internacionales.

Diversidad cultural: Vasto conjunto de diferencias creadas por fenómenos culturales como la historia, las condiciones económicas, las características de personalidad, el idioma, las normas y las costumbres.

Rapidez del cambio: Velocidad con que ocurre el cambio. El Cambio rápido se encuentra en muchos ámbitos, como la tecnología, la demografía, la globalización y los nuevos productos y servicios.

Contrato psicológico: Acuerdo no escrito entre un empleado y la organización, en el cual se especifica lo que se espera que cada uno dé y reciba del otro.

Tecnología: Concepto importante que puede tener muchas definiciones en casos específicos, pero que en general se refiere a acciones físicas y mentales, que ejerce un individuo sobre cierto objeto, persona o problema para modificarlo de algún modo.

Según la Academia de la Magistratura (AMAG, s/f) precisa algunos modelos en el comportamiento organizacional, señalando como los más importantes a los siguientes:

- a. Modelo de custodia:** Surge a partir del reconocimiento de los gerentes de los sentimientos de insatisfacción, inseguridad y frustración de los empleados frente al modelo autocrático. Se comenzaron programas de bienestar social para los empleados, con el objeto de brindarles seguridad. Se basa en los recursos económicos, necesarios para ofrecer todos los beneficios. Luego, la orientación de la gerencia es hacia el dinero. Se genera dependencia del individuo a la organización. Necesidades satisfechas son de manutención y el desempeño es de cooperación pasiva. Ventajas: brinda satisfacción y seguridad a los trabajadores. Desventaja: no logra una motivación efectiva. Los trabajadores producen muy por debajo de sus capacidades y no están motivados para desarrollarlas a niveles más altos. Se sienten complacidos, pero no satisfechos.
- b. Modelo de apoyo:** Depende del liderazgo. A través de este, la gerencia crea un clima que ayuda a los empleados a crecer y alcanzar las cosas que son capaces de realizar en conjunto con los intereses de la organización. La orientación gerencial es la de apoyo al empleado en su desempeño; su papel es ayudar a los empleados a resolver sus problemas y ejecutar su trabajo, el resultado psicológico en los empleados es un sentimiento de participación y colaboración en las actividades de la organización.

(“Nosotros” en lugar de “Ellos” al hablar de la organización). Este modelo funciona mejor en países más ricos.

- c. Modelo colegiado:** es una útil prolongación del modelo de apoyo. El término colegial o colegiado, alude a un grupo de personas con un propósito común. Encarnación del concepto de equipo, este modelo se aplicó inicialmente con cierta amplitud en laboratorios de investigación y entornos de trabajos similares, aunque actualmente es aplicable a una extensa variedad de situaciones de trabajo.

Este modelo depende la generación por parte de la dirección de una sensación de compañerismo con los empleados, teniendo como resultados que los colaboradores se sientan útiles y necesarios. La orientación administrativa se dirige al trabajo en equipo. La dirección funge como el entrenador a cargo de la creación de un equipo de gran calidad. La respuesta de los colaboradores a esta situación es la responsabilidad. El resultado psicológico del modelo colegial en los colaboradores es la autodisciplina. Dado que se saben responsables de sus actos.

- d. Modelo autocrático:** Fue el modelo prevaleciente durante la Revolución Industrial. Se basa en el poder; los que controlan deben tener el poder para exigir. La gerencia se orienta a una autoridad oficial y formal, que se delega por derecho de jefatura a aquellos a quienes se aplica. La gerencia cree que sabe lo que hace y los empleados deben seguir sus órdenes. Los empleados deben ser persuadidos y presionados.

Chumpitaz (2013), nos ilustra sobre algunas teorías importantes del Clima Organizacional. Precisa que entre las teorías más importantes se encuentran las siguientes:

- a. **La Teoría de Motivación de Kurt Lewin**, en esta teoría el clima no se concibe como un elemento integrador, sino como un factor más al igual que la motivación y el comportamiento de individuos ya que se considera que la configuración del rol institucional el desarrollo de un clima dentro del sistema social y la misma personalidad de los participantes interactúan entre sí dinámicamente.
- b. **La Teoría de Rensis Likert**, en esta teoría se destaca que hay dos tipos de clima: el autoritario, que se caracteriza por el uso de castigos y recompensas y el participativo que se distingue por el ejercicio de un poder de experto que da al superior la imagen de un jefe de equipo ante los ojos de sus empleados. Cada tipo de clima tiene dos subdivisiones con la siguiente clasificación:
- Sistema I.- Autoritarismo-explotador.
 - Sistema II.- Autoritarismo – paternalista,
 - Sistema III.- Consultivo y
 - Sistema IV.- Participación en grupo.

4. EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES

Chumpitaz (2013), ha indicado que algunos investigadores señalan que se puede establecer las siguientes dimensiones que constituyen el perfil de las características organizacionales:

- a. **Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- b. **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- c. **Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

- d. Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior/ subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- e. Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- f. Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o de directrices.
- g. Las características de los procesos de control:** el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- h. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación, así como la formación deseada. (pg. 29 a 30)

Asimismo, Chumpitaz (2013) sostiene que existe un Modelo desarrollado por la Organizational Climate Index, que se basa en la presión de desarrollo, que es la capacidad del entorno de la organización para alentar, satisfacer o recompensar la conducta autorrealizadora; y la presión de control, que es la característica de presión ambiental que inhibe o restringe la expresividad personal. Y supone las siguientes dimensiones:

- a. Clima intelectual:** Cierta interés por la actividad intelectual, la acción social y la eficacia personal.
- b. Niveles de exigencia:** La presión y el rendimiento, donde se hace hincapié en el trabajo, la perseverancia y una entrega total y diaria a los fines de la institución. Se define por la contracción, la energía, el logro, la emotividad y la realización de ego.
- c. Practicismo:** Sugiere este factor una dimensión que indica el saber hacer bien las cosas con base en la práctica y en lo que se ha aprendido durante nuestra crianza. De practicismo (saber hacer de las cosas) acomodado con

la amistad de los colegas. Se define por lo práctico y no lo profundo de los conocimientos, y por la forma en que fueron educados en su infancia.

- d. **Aliento:** Se refiere a aspectos del ambiente organizativo, de la integridad del profesor como persona, pero con la implicación que se deben alentar las necesidades de dependencia antes que enfatizar la autonomía personal. Se puede considerar como una medida de paternalismo democrático. La escala: la seguridad, la tolerancia, la objetividad, la afiliación, el trabajo conjunto, las súplicas, la evitación de la culpa, la evitación del daño y la crianza.
- e. **Orden:** Sus componentes se relacionan con la presión por una estructura organizativa, los procedimientos, el orden y el respeto a la autoridad, la conformidad con las presiones de la comunidad y el esfuerzo por mantener una imagen institucional adecuada. Se basa en el orden, el narcisismo, la adaptabilidad, el trabajo conjunto, la atención y la evitación del daño.
- f. **Control de impulso:** Implica un alto nivel de constreñimiento, imposición y restricción organizativa. Apenas hay oportunidad para la expresión personal o para cualquier forma de conducta impulsiva. Se basa en el trabajo, la gatzmoñería, la evitación de la culpa, la deliberación, la apacibilidad y la evitación de la inferioridad. (pg. 31 a 32)

Por su parte Limaymanta (2011) otro especialista en el tema de Clima Organizacional nos dice que Rousseau, ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos de clima:

- ❖ **Clima Psicológico:** Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas. La forma en que cada uno de sus empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo. Diversos factores dan forma al clima

psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.

- ❖ **Clima Agregado:** Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (Por ejemplo: En trabajo en grupo, departamento, división, sector, organización, etc.). Los climas agregados se construyen en base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal, y un acuerdo o consenso se podría ingerir que este agregado de percepciones individuales se justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido.
- ❖ **Clima Colectivo:** Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento; sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situaciones y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. En el caso del clima colectivo, se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.
- ❖ **Clima Organizacional:** La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales; es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (interior) a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior); sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los atributos

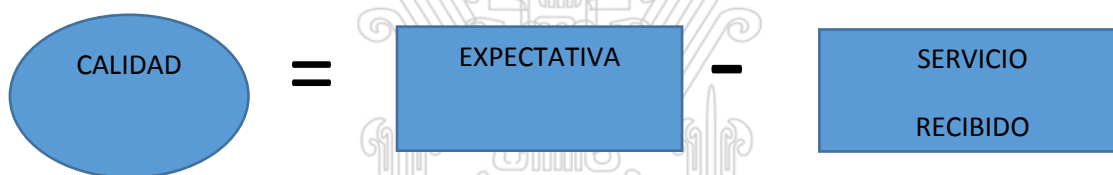
organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización. (pg. 13 a 15)

5. CALIDAD DEL SERVICIO

Sobre este punto tan elemental, La Defensoría del Pueblo (2010), refiere que dar un servicio de calidad significa satisfacer las distintas necesidades de los recurrentes que acuden a la institución. Esto se logra a través del grado de satisfacción que experimenta el ciudadano de todo el proceso de operación y evaluación de los servicios que entregamos, en sus diferentes niveles y alcances.

¿Qué necesitamos para brindar un servicio de calidad?

Las expectativas del ciudadano y su relación con el servicio recibido serán las que marcarán los niveles de calidad del mismo.



El servicio se entiende como un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades del ciudadano, en la medida del marco legal y de aquellas actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador de servicio. Lograr una cultura de calidad en el servicio requiere que en cada persona que integra la institución se dé un cambio y el desarrollo de una serie de valores y actitudes.

Las dimensiones de la calidad del servicio que percibe el ciudadano son diez;

- a. **Elementos tangibles.**- Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

- b. Fiabilidad.-** Indica la habilidad que tiene la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- c. Capacidad de respuesta.-** Alude a la disposición de ayudar a los ciudadanos para proveerlos de un servicio rápido.
- d. Seguridad.-** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.
- e. Empatía.-** Atención individualizada que se ofrece al ciudadano.
- f. Capacidad de respuesta.-** Voluntad o destreza en la rapidez en el servicio.
- g. Profesionalidad.-** Significa poseer las destrezas y el conocimiento necesarios de los empleados que establecen contacto con el público, del personal de apoyo operativo y la capacidad investigadora de la institución.
- h. Accesibilidad.-** Implica el acercamiento y la facilidad de contacto: por teléfono, mail, etc. Se relaciona también con una localización céntrica de las instalaciones.
- i. Cortesía.-** abarca la educación, el respeto, la consideración y la amabilidad del personal en contacto con el público.
- j. Comunicación.-** Significa mantener a los ciudadanos informados en un lenguaje que puedan comprender y, además escucharlos.

6. HIPÓTESIS

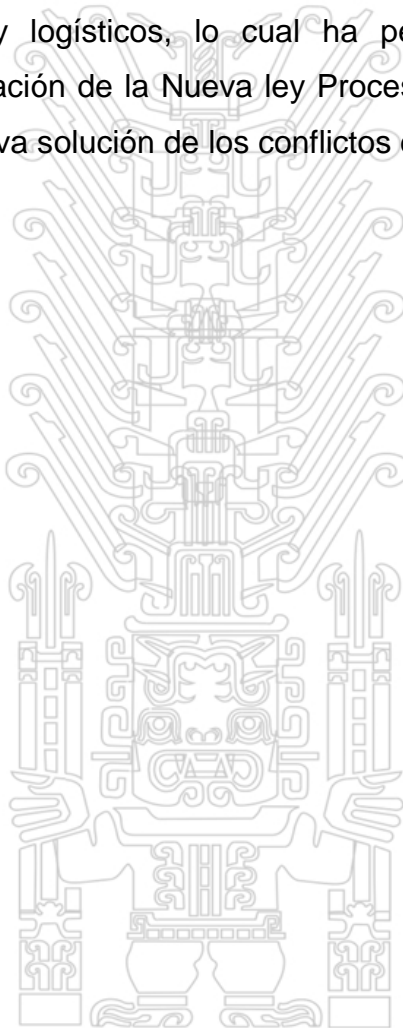
6.1 Hipótesis General

El estudio integral del comportamiento organizacional influye positivamente en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima.

6.2. Hipótesis Específicas

En los Juzgados de Paz Letrado de Lima existe una adecuada capacitación de los Magistrados, lo cual permite a la Administración del Poder Judicial mantener el correcto funcionamiento y poner en práctica de manera efectiva la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

En los juzgados de Paz Letrado de Lima, se habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos, lo cual ha permitido lograr un mejor resultado en la Aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo y por ende se alcanza una efectiva solución de los conflictos de intereses.



CAPITULO III

MÉTODO

3.1 MÉTODO

Los métodos a utilizar son la **OBSERVACIÓN, INDUCTIVO, DEDUCTIVO, ANÁLISIS, SÍNTESIS y ESTADÍSTICO.**

Observación. Este método se utilizó para poder advertir los hechos como se presentan de una manera espontánea y consignarlos por escrito, es decir se visitará las instalaciones de los Juzgados de Paz Letrado de Lima en donde se aplica la Nueva Ley Procesal de Trabajo. Dicha tarea es con la finalidad de observar si es que la oficina de Recursos Humanos tiene en cuenta el Comportamiento Organizacional como elemento indispensable para el mejoramiento del servicio brindado a los litigantes. La información obtenida a través de este método, se ha consignado por escrito en el desarrollo de la investigación, lo cual es de gran apoyo para poder lograr los objetivos propuestos en la investigación.

Inductivo: Este método nos ayudó a realizar un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación. Es decir, a través de este método observaremos e identificaremos fenómenos particulares ligados al Comportamiento Organizacional y a la Calidad del Servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo que se viene dando en los Juzgados de Paz Letrado de Lima, teniendo como propósito fundamental, llegar a conclusiones y premisas generales aplicadas a situaciones similares a la observada.

Deductivo: Este método como proceso de conocimiento se inició con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general. Es decir se

analizará el Comportamiento Organizacional y su relación con la Calidad del Servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo en forma general, para luego identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Este método nos proporcionará un sistema ordenado y coherente que nos permitirá obtener información adecuada para los propósitos de la investigación. Los métodos inductivo y deductivo son dos métodos de conocimiento que no son incompatibles sino complementarios.

Análisis: Este proceso nos ayudó a identificar cada una de las partes que caracterizan una realidad. Es decir, este método se utilizó para obtener información y conocer la realidad del Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

Síntesis: Este método contribuyó a obtener información gradualmente, es decir se inició con los elementos más simples y fáciles de conocer para ascender poco a poco a lo más complejo en lo relacionado al Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo. Estos dos métodos análisis y síntesis se complementan en uno con el otro, el análisis debe seguir la síntesis, es decir el análisis descompone el todo en sus partes y los identifica, mientras que la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio.

Estadístico: Este método nos servirá para aplicar la matemática en la medición de los variables en estudio. Con este método se ha podido obtener la recolección, organización y análisis de los datos numéricos observados, para luego ordenarlos y procesarlos respectivamente.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es básico, porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, sólo busca profundizar los conocimientos existentes acerca de la realidad.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron una pluralidad de métodos, entre ellos, el análisis, la síntesis, la inducción, la deducción, y la intuición intelectual, mediante el método del análisis, las concepciones de los pensadores referidas a los derechos humanos se analizaron buscando las características principales, lo señalado permitió establecer relaciones entre las visiones filosóficas existentes. Luego, se procedió a efectuar una síntesis de las diversas concepciones de los derechos del hombre, esto permitió describir las relaciones esenciales y las características principales que existen entre ellas. No sólo se buscaron las relaciones y similitudes entre los conceptos investigados, sino que también, se procedió a la inversa, es decir, a contrarrestar y negar los conceptos y o las tesis sostenidas por los autores, con la finalidad de perfeccionarlas, apelando de algún modo, a dialéctica platónica. También, se utilizó el método inductivo, es decir, a partir de las concepciones filosóficas de los pensadores investigados se extrajeron algunas reglas generales que constituyeron las hipótesis del trabajo. Asimismo, se realizó el trabajo a la inversa, se extrajeron nuevas conclusiones o deducciones. Este procedimiento se realizó engarzando los conceptos más generales con los menos generales.

3.4 ESTRATEGIA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

En la prueba de hipótesis intervienen dos tipos de hipótesis: 1) la hipótesis nula (H_0), que es una declaración que no existe diferencia entre el valor muestral (estadístico) y el valor poblacional (parámetro) que asevera que cualquier diferencia entre el estadístico y el parámetro es resultado de la casualidad y de fluctuaciones muestrales y está formulada en el proceso de prueba para ser

posiblemente rechazada. 2) la hipótesis alterna (Ha), que es la declaración operacional y que es contraria a la hipótesis nula, y es algo que el investigador desea conocer. Lo mencionado se expresa de la siguiente manera: Hipótesis nula (**H0**) y la hipótesis alterna que se expresa de la siguiente manera: (**Ha**).

3.5 VARIABLES E INDICADORES

3.5.1 Variables:

- **Variable Independiente:** Comportamiento organizacional
- **Variable Dependiente:** Calidad del servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

3.5.2 Indicadores:

Variables	Indicadores
Variable Independiente: Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación realizada al personal. • Habilitación de infraestructura, recursos humanos y logísticos.
Variable Dependiente: Calidad del servicio en la aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Correcto funcionamiento de la Nueva Ley Procesal de Trabajo • Lograr un mejor resultado en la aplicación de la nueva Ley Procesal de Trabajo

3.6 POBLACIÓN

La población está conformada por los Abogados que litigan en materia laboral en el Distrito Judicial de Lima, que suman aproximadamente 1,500 personas aproximadamente.

3.7 MUESTRA

La muestra se calculará con una fórmula estadística, la misma que se aplicará a los Abogados Litigantes en del Distrito Judicial de Lima, específicamente los que conocen procesos en materia laboral.

El método de selección de la muestra es no probabilística de tipo intencional o de conveniencia. Se calcula el coeficiente de elevación (número de veces que el tamaño de población tiene al de muestra). Se elige al azar un número igual o menor a ese coeficiente. El individuo al que corresponde ese número forma parte de la muestra. Los restantes se obtienen sumando sucesivamente el coeficiente de elevación al número obtenido. La fórmula en mención es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 Npq}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Nivel de confianza (1,96)
- p = Tasa de prevalencia del objeto de estudio (0,50)
- q = (1 - p) = 0,50
- N = Tamaño de la población (1,500)
- E = Precisión o error (0,05)

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (1,500) (0,50) (0,50)}{(0,05)^2 (1,500-1) + (1.96)^2 (0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{1440.6}{3.7475 + 0.9604}$$

n = 306

3.8 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder realizar el análisis de los datos, estos se han sistematizado a través del programa estadístico SPSS, teniendo como base las dos variables cualitativas, una variable dependiente ordinal que se mide de acuerdo a una escala determinada; u una variable independiente nominal donde hay solo dos posibilidades: 1) Las innovaciones y el tratamiento del comportamiento organizacional como estrategia para mejorar la aplicación de la NLPT; asimismo, busca identificar las deficiencias que pudieran haber en la aplicación de dicha norma. Al trabajarse con porcentajes y frecuencias, se toma como medio de análisis la prueba de CHI CUADRADO que permite la comparación de dos variables cualitativas, a fin de verificar el nivel de significancia de los datos obtenidos para su contrastación, considerando que el margen de error es del 5%, para que los datos obtenidos se consideren significativos deberán tener un índice de significación asintótica (P) menor de 0.05.

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba chi cuadrada tal como se muestra a continuación:

Planteamiento de la hipótesis 1

H1: En los Juzgados de Paz Letrado de Lima existe una adecuada capacitación de los Magistrados, lo cual permite a la Administración del Poder Judicial mantener el correcto funcionamiento y poner en práctica de manera efectiva la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

H0: En los Juzgados de Paz Letrado de Lima no existe una adecuada capacitación de los Magistrados, lo cual permite a la Administración del Poder Judicial mantener el correcto funcionamiento y poner en práctica de manera efectiva la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

Frecuencias observadas

Capacitación de los magistrados y personal administrativo	Correcto funcionamiento de la Nueva ley Procesal de Trabajo			Total
	Si creen	No creen	No saben no opinan	
Si creen	133	12	21	166
No creen	75	41	24	140
Total	208	53	45	306

Frecuencias esperadas

Capacitación de los magistrados y personal administrativo	Correcto funcionamiento de la Nueva ley Procesal de Trabajo			Total
	Si creen	No creen	No saben no opinan	
Si creen	112.84	28.75	24.41	166.00
No creen	95.16	24.25	20.59	140.00
Total	208.00	53.00	45.00	306.00

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba.- La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

- Σ = Sumatoria
 "O" = Frecuencia observada en cada celda
 "E" = Frecuencia esperada en cada celda

- 3) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(2 - 1) (3 - 1) = 02$ grados de libertad.

- 4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

- 5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 5.99

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 30.25$$

E

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $30.25 > 5.99$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

8) Conclusión

En los Juzgados de Paz Letrado de Lima existe una adecuada capacitación de los Magistrados, lo cual permite a la Administración del Poder Judicial mantener el correcto funcionamiento y poner en práctica de manera efectiva la Nueva Ley Procesal de Trabajo.

Planteamiento de la hipótesis 2

H2: En los juzgados de Paz Letrado de Lima, se habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos, lo cual ha permitido lograr un mejor resultado en la Aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo y por ende se alcanza una efectiva solución de los conflictos de intereses.

H0: En los juzgados de Paz Letrado de Lima no se habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos, lo cual ha permitido lograr un mejor resultado en la Aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo y por ende se alcanza una efectiva solución de los conflictos de intereses.

Frecuencias observadas

Inhabilitación de infraestructura y recursos humanos y logísticos	Mejor aplicación de la nueva ley procesal de trabajo			Total
	Si creen	No creen	No saben no opinan	
Si creen	123	16	29	168
No creen	70	43	25	138
Total	193	59	54	306

Frecuencias esperadas

Inhabilitación de infraestructura y recursos humanos y logísticos	Mejor aplicación de la nueva ley procesal de trabajo			Total
	Si creen	No creen	No saben no opinan	
Si creen	106	32	30	168
No creen	87	27	24	138
Total	193	59	54	306

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$\sum \frac{(O - (O - E))^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

- 3) Distribución de la Estadística de Prueba

En los cuadros observamos, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(2 - 1) (3-1) = 02$ grados

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 5.99

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 24.50$$

7) Decisión Estadística

Dado que $24.50 > 5.99$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

8) Conclusión

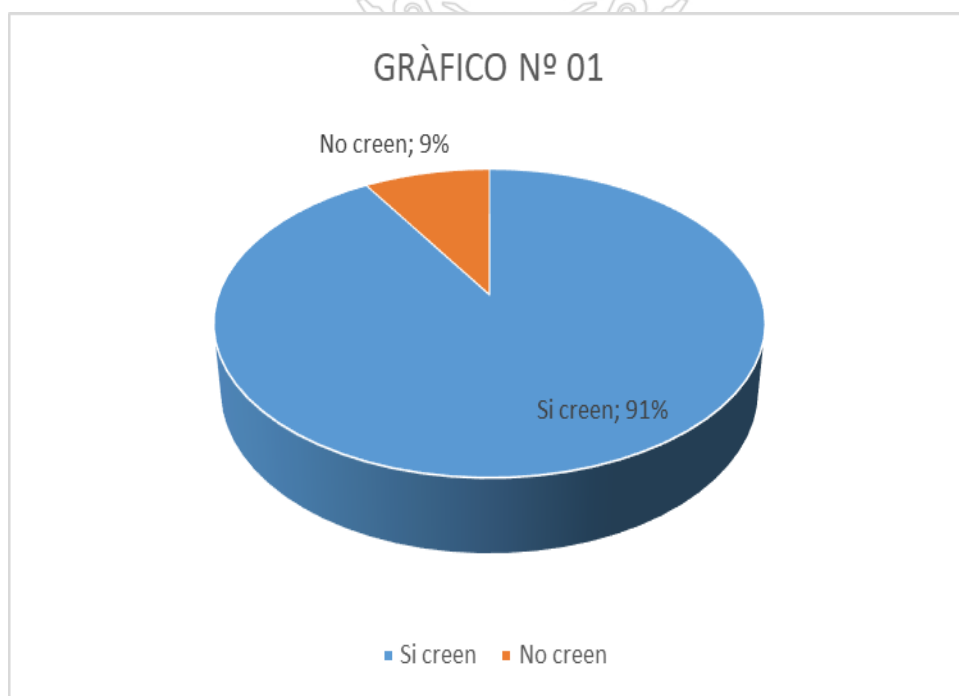
En los juzgados de Paz Letrado de Lima, se habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos, lo cual ha permitido lograr un mejor resultado en la Aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo y por ende se alcanza una efectiva solución de los conflictos de intereses.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. Cree Ud., que el éxito o fracaso de NLPT, depende de la administración de justicia.

CUADRO N° 01

Respuestas	Nº	%
Si creen	279	91%
No creen	27	9%
Total	306	100%



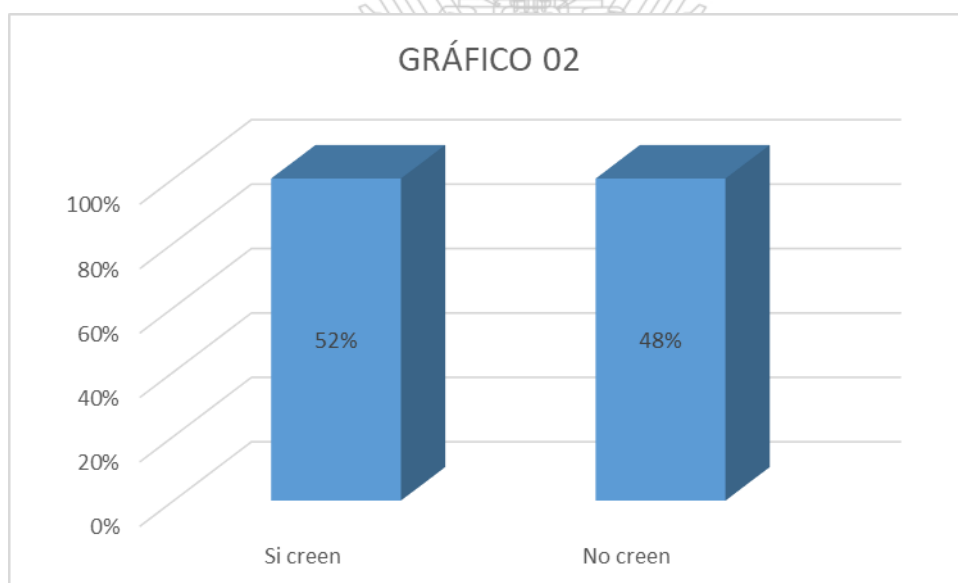
Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 91% de los encuestados consideran que si creen, puesto que el éxito o el fracaso de la implementación de esta Nueva Ley Procesal del Trabajo, dependerá, en gran medida de la adecuada aplicación de los operadores de justicia.

CUADRO N° 02

Respuestas	Nº	%
Si creen	159	52%
No creen	147	48%
Total	306	100%

2. Cree Ud., que la NLPT, se hizo para transformar la ALPT.



Interpretación:

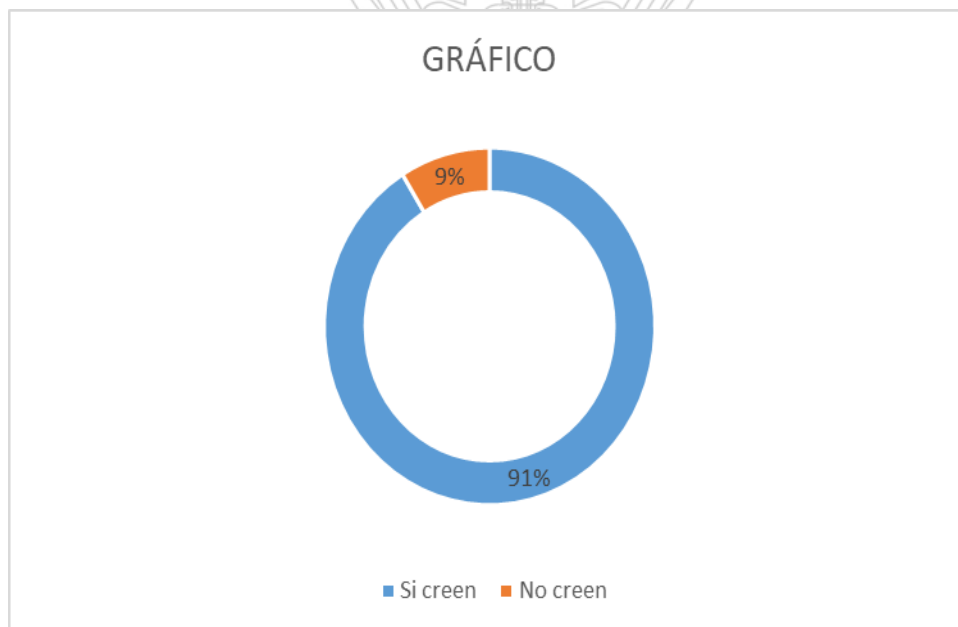
Según la encuesta realizada, un 52% de los encuestados, si creen, puesto que es necesario precisar que la Nueva Ley Procesal del Trabajo (NLPT) en comparación con la anterior Ley Procesal del

Trabajo (ALPT) tiene algunas semejanzas y diferencias así como también trae consigo muchas innovaciones.

CUADRO N° 03

Respuestas	Nº	%
Si creen	279	91%
No creen	27	9%
Total	306	100%

3. Cree Ud., que el éxito del buen uso de la NLPT, depende del buen uso que le den los Jueces y Abogados.



Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 91% de los encuestados, consideran que si creen, puesto que como toda herramienta su éxito depende del

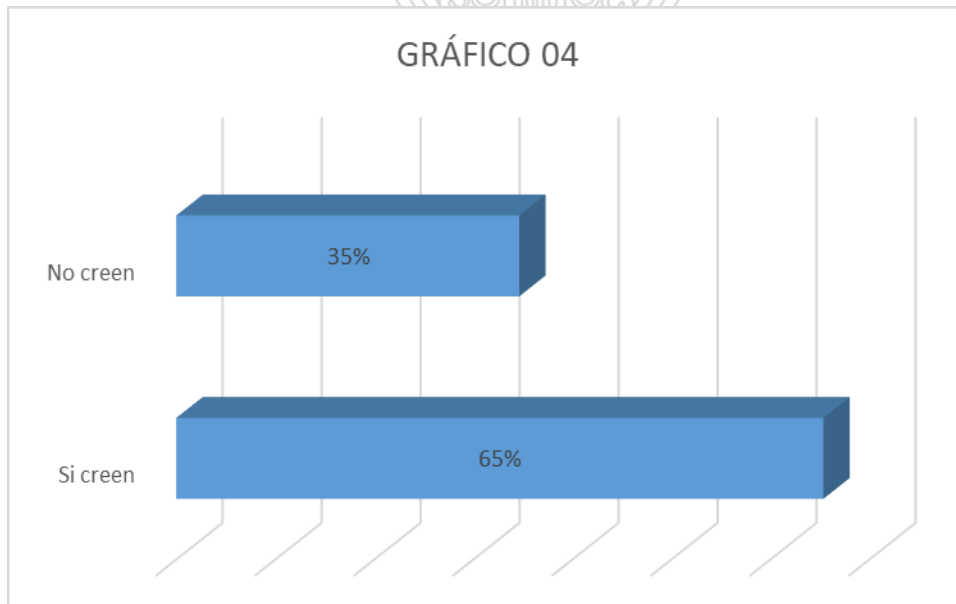
buen uso que le dé el operador u operadores de la misma; es decir, del buen uso que le den los jueces y abogados principalmente.

4. Cree Ud., que la NLPT, es una norma que se dio sólo para dar solución efectiva a un conflicto de intereses o una incertidumbre con relevancia jurídica.

CUADRO N° 04

Respuestas	Nº	%
Si creen	200	65%
No creen	106	35%
Total	306	100%

GRÁFICO 04



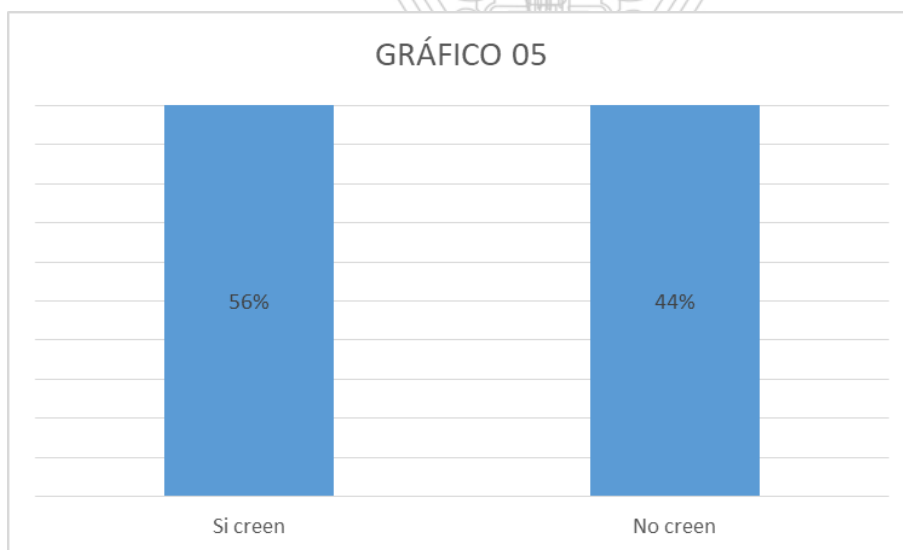
Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 65% de los encuestados, consideran que las normas procesales son sólo una herramienta al servicio de la solución efectiva de un conflicto de intereses o una incertidumbre con relevancia jurídica.

5. Cree Ud., que la NLPT, tuvo como fuentes para su creación, la Ley Orgánica de Venezuela y el Código de Trabajo de Ecuador.

CUADRO Nº 05

Respuestas	Nº	%
Si creen	170	56%
No creen	136	44%
Total	306	100%



Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 56% de los encuestados, consideran que si creen que tuvieron como fuente a la Ley orgánica Procesal de Venezuela y al Código de Trabajo de Ecuador, norma que tiene el

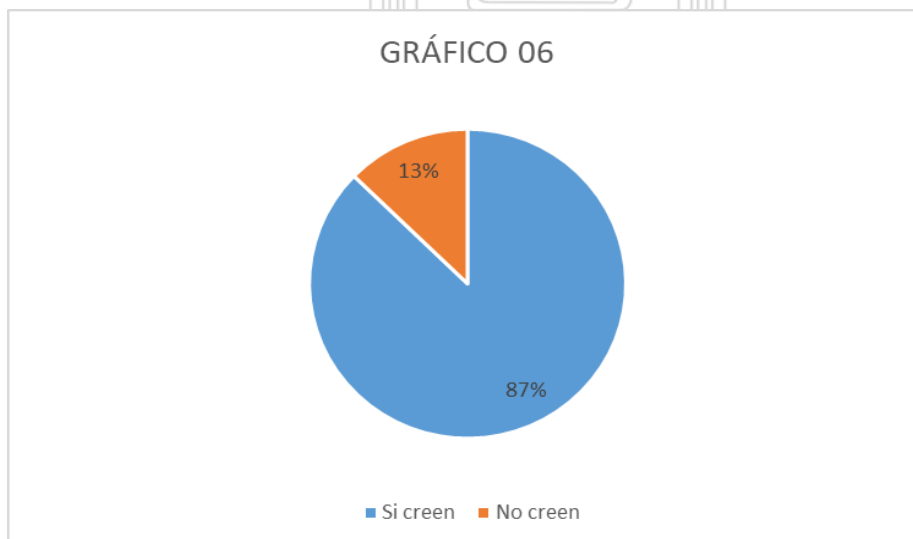
propósito de reducir la duración de los procesos laborales en un promedio de seis meses, bajo una nueva concepción del proceso laboral basado fundamentalmente en la oralidad, modelo que tiende a lograr que los procesos puedan ser resueltos en forma más rápida y eficaz con el objeto de que los justiciables puedan hacer efectivos sus derechos sustanciales.

6. Cree Ud., que uno de los pilares de la NLPT, es la prevalencia de la oralidad en los procesos por audiencias.

CUADRO N° 06

Respuestas	Nº	%
Si creen	267	87%
No creen	39	13%
Total	306	100%

GRÁFICO 06



Interpretación:

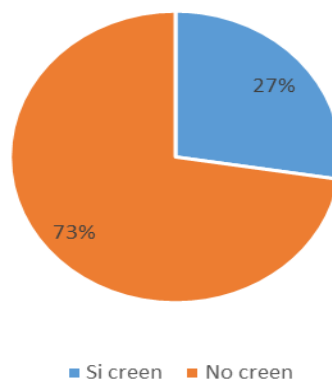
Según la encuesta realizada, un 87% de los encuestados, consideran que si creen, pues este nuevo modelo procesal es la prevalencia de la oralidad en los procesos por audiencias, las que son básicamente un debate oral de posiciones dirigidas por el juez quien puede interrogar a las partes, sus abogados y terceros participantes en cualquier momento y que las actuaciones realizadas se registran en audio y video utilizando cualquier medio idóneo que permita garantizar fidelidad, conservación y reproducción de su contenido.

7. Cree Ud., que la NLPT, constituye un reto para los operadores de justicia.

CUADRO N° 07

Respuestas	Nº	%
Si creen	84	27%
No creen	222	73%
Total	306	100%

GRÁFICO 07



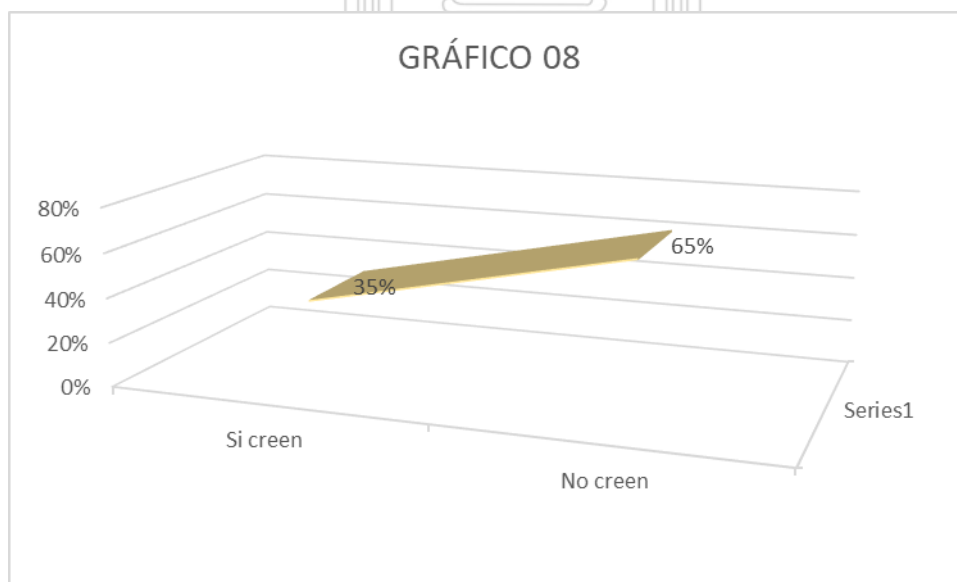
Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 73% de los encuestados, no creen que la NLPT sea un reto para los operadores de justicia, puesto que su aplicación, sólo hará que se capaciten y así refuercen sus conocimientos, porque saben que de ellos dependerá sentar las bases necesarias para su correcta aplicación.

8. Cree Ud., que la ineficacia en la aplicación de la NLPT, se debe a la falta de presupuesto.

CUADRO N° 08

Respuestas	Nº	%
Si creen	106	35%
No creen	200	65%
Total	306	100%



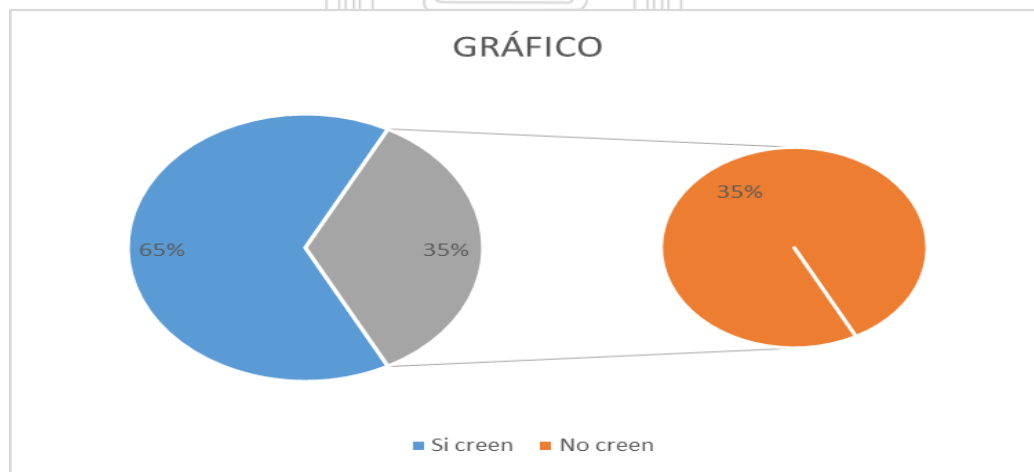
Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 65% de los encuestados, mencionaron que no creen, puesto que no podemos centrar nuestra crítica en la falta de presupuesto para el correcto funcionamiento de la norma, sin que este deje de ser un tema centrar para una eficaz administración de justicia.

9. Cree Ud., que la aplicación práctica de la NLPT, ha permitido descubrir la orientación del órgano jurisdiccional respecto a temas laborales.

CUADRO N° 09

Respuestas	Nº	%
Si creen	200	65%
No creen	106	35%
Total	306	100%



Interpretación:

Según la encuesta realizada, un 65% de los encuestados, si creen, puesto que la aplicación práctica de la NLPT ha permitido descubrir la

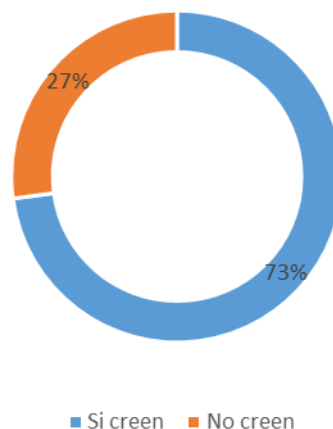
orientación del órgano jurisdiccional respecto a temas como la competencia para conocer despidos incausados o fraudulentos, la calificación del escrito de contestación de demanda, la rebeldía, el rol conciliador del Estado, el saneamiento procesal y la actuación probatoria, temas en su momento no acogidos o no bien desarrollados por la norma.

10. Cree Ud., que las normas jurídicas, son creadas para que se apliquen correctamente por los operadores jurídicos.

CUADRO N° 10

Respuestas	Nº	%
Si creen	223	73%
No creen	83	27%
Total	306	100%

GRÁFICO 10



Interpretación:

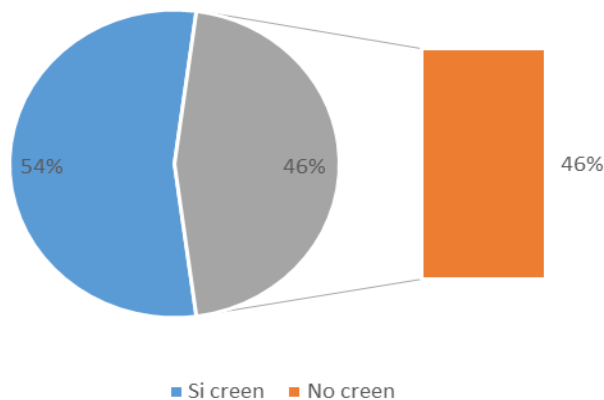
Según la encuesta realizada, un 73% de los encuestados, comentan que si creen, puesto que la aplicación de la NLPT ha permitido demostrar que no se trata de calificar a las normas jurídicas de buenas y malas, sino de advertir como los operadores jurídicos manejamos estas normas.

11. Cree Ud.; que los magistrados y el personal administrativo de los Juzgados de Paz Letrado de Lima se encuentran debidamente capacitados para el manejo de la Nueva Ley Procesal de Trabajo?

CUADRO N° 11

Respuestas	Nº	%
Si creen	166	54%
No creen	140	46%
Total	306	100%

GRÁFICO 11



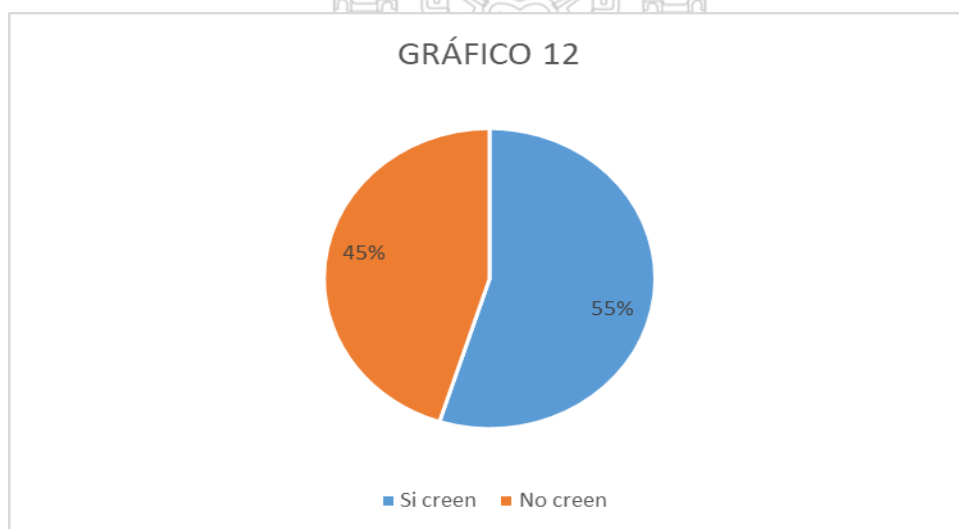
Interpretación: Según la encuesta, un 54% de los encuestados, comentan que si creen, que los magistrados y el personal administrativo de los Juzgados de Paz Letrado de Lima se encuentran debidamente capacitados en el manejo de la Nueva Ley Procesal de Trabajo. Evidenciándose que hay otro grupo que piensa lo contrario sobre la capacitación.

12. ¿Cree usted que en los Juzgados de Paz Letrado de Lima se ha habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos para una mejor aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo?

CUADRO N° 12

Respuestas	Nº	%
Si creen	168	55%
No creen	138	45%
Total	306	100%

GRÁFICO 12



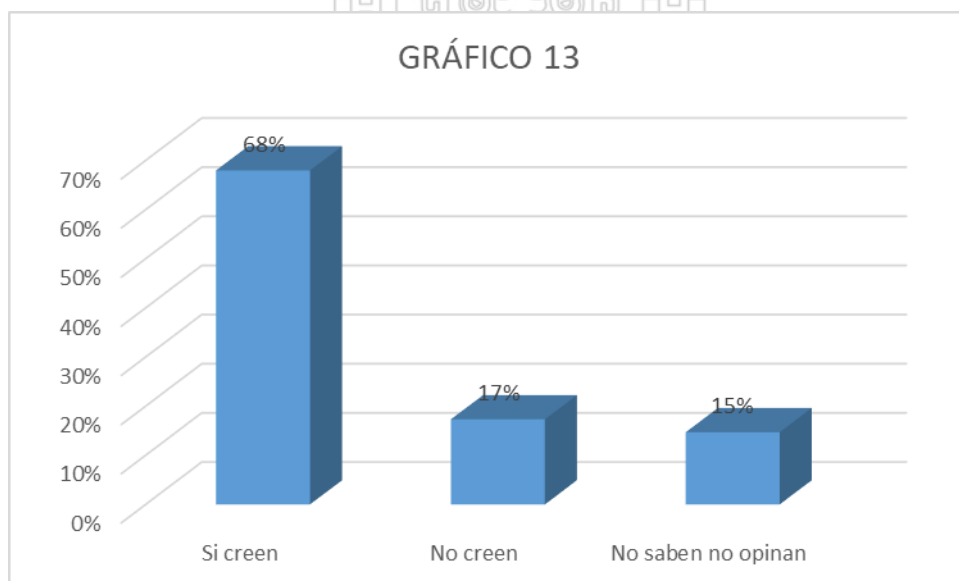
Interpretación: El 55% de los encuestados han respondido que si creen que dentro de los Juzgados de Paz Letrado de Lima se ha habilitado la infraestructura, recursos humanos y logísticos para una mejor aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo. Existiendo en contraposición otra opinión al respecto.

13. ¿Cree usted que la Administración del Poder Judicial ha mantenido y mantiene el correcto funcionamiento de la Nueva Ley Procesal de Trabajo dentro de los Juzgados de Paz Letrado de Lima?

CUADRO N° 13

Respuestas	Nº	%
Si creen	208	68%
No creen	53	17%
No saben no opinan	45	15%
Total	306	100%

GRÁFICO 13

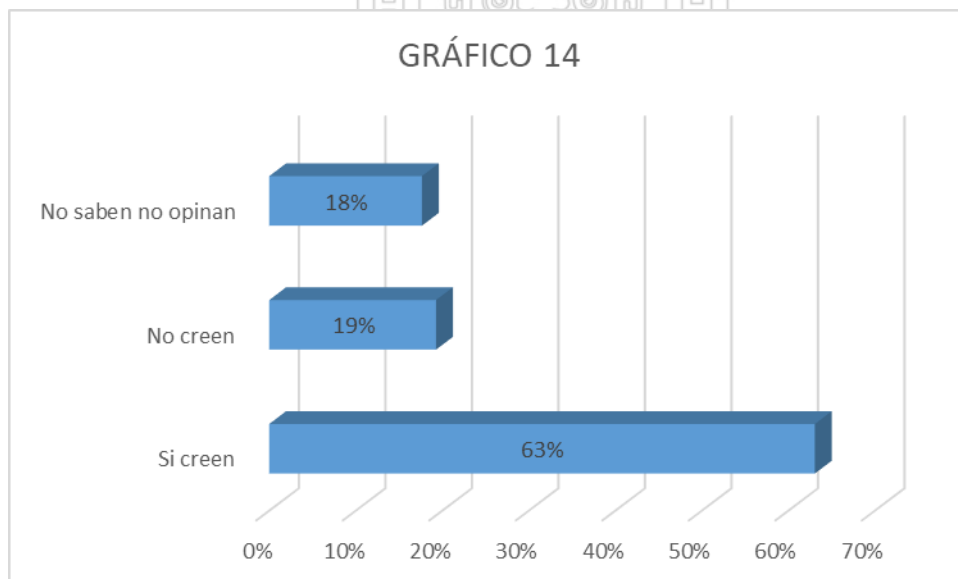


Interpretación: El 68% de los encuestados han respondido que la Administración del Poder Judicial ha mantenido un correcto funcionamiento de la Nueva Ley Procesal de Trabajo dentro de los Juzgados de Paz Letrado de Lima, lo cual garantiza un servicio de calidad a los usuarios.

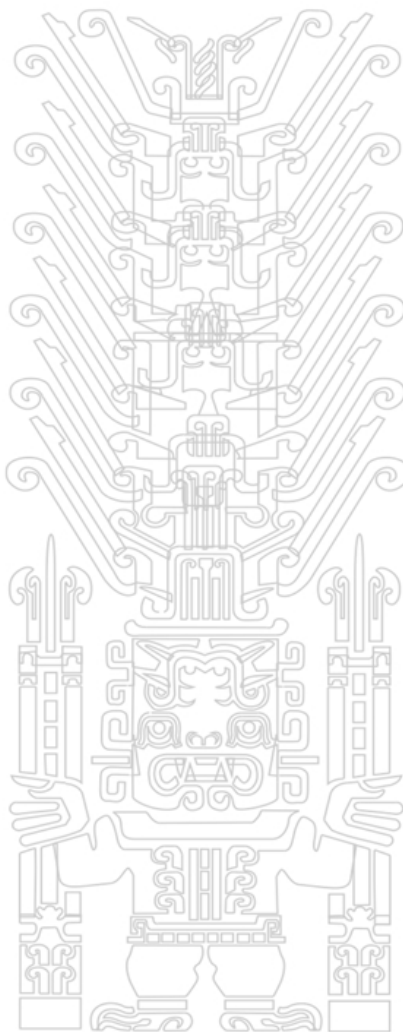
14. ¿Cree usted que los Recursos Humanos de los Juzgados de Paz Letrado de Lima han logrado una mejor aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo y por ende una efectiva solución de los conflictos de intereses?

CUADRO Nº 14

Respuestas	Nº	%
Si creen	193	63%
No creen	59	19%
No saben no opinan	54	18%
Total	306	100%



Interpretación: El 63% de los encuestados han respondido que los Recursos Humanos de los Juzgados de Paz Letrado de Lima han logrado una mejor aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo y por ende una efectiva solución de los conflictos de intereses.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSION

El presente trabajo se circunscribe en determinar si el comportamiento organizacional influirá en la calidad del servicio a consecuencia de la aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima, aunado a ello, si el personal que involucra a dicha instancia se encuentra realmente capacitado para afrontarlo.

Para ello, Rodríguez, H. (2016), y Valcárcel, C. (2001) en sus trabajos de investigación resaltan la satisfacción laboral, y es por ello que los equipos de trabajo no terminan de consolidarse debido a que falta incrementar la confianza de los empleados, así como, la estructura organizacional es débil, sumado a que van de la mano del conocimiento y capacidad que tengan los trabajadores para desenvolverse en dicho escenario. Sin embargo, Tapia Cruz, M. (2016) aborda como factor elemental la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios, es decir, contrarresta la gestión que realiza en este caso la institución y como es recepcionada por el usuario.

A diferencia de ello, Valencia, J (2006) explica cómo el cambio organizacional mejora los resultados en las empresas públicas, haciendo énfasis a la necesidad de un cambio, y que ello dependería la actitud de los trabajadores, el cual iría de la mano mediante una supervisión coordinación y control. Asimismo, Martínez Tur, V., & Moliner, C., & Ramos, J., & Luque, O., & Gracia, E. (2014) refieren que el clima de servicio no solo sería un estímulo para incrementar los esfuerzos de los trabajadores en su atención al usuario, sino que también supone una fuente de recursos para mejorar su bienestar, es decir, que tienen que ir manera paralela. Por otro lado, Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C., & Luna Cardozo, M.

(2011) indican que en los casos de evaluación de la calidad de servicios públicos refieren importantes oportunidades del entorno, el cual se verá fortalecido y podrá contribuir en el desarrollo de indicadores que permita una mejora en la evaluación de servicios.

5.2 Conclusiones

1. Del estudio realizado permite advertir que el estado de motivación, la satisfacción laboral, la calidad del servicio y el comportamiento organizacional en que se encuentran involucrados los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima va de la mano de una organización constante y supervisión por parte empleador.
2. Asimismo, cabe resaltar que la motivación es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, es decir, si el personal jurisdiccional, así como, los Magistrados, que son el eje primordial en dicha instancia, sin hacer distinción a su jerarquía, se encuentran realmente capacitados e identificados con la institución para responder favorablemente a la implementación de la Nueva Ley Laboral.
3. Si bien la expedición de la Nueva Ley Laboral implica un presupuesto para el Estado en beneficio a los ciudadanos que recurren por tutela jurisdiccional, también debería tenerse en cuenta la logística que ello implica para poder realizar una buena gestión, es decir, materiales que comprenden elementos esenciales para el desenvolvimiento de los trabajadores que laboran en los Juzgados de Paz Letrado de Lima.
4. A modo de reflexión, en lo que concierne al comportamiento organizacional que involucra a los que laboran en lo Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima, la calidad de servicio que se refleje es el inicio del punto de partida

para el cambio que requiere nuestro sistema de justicia, la implementación va a generar un impacto en la sociedad.

5.3 Recomendaciones

1. Que, se hace necesario que la Administración del Poder Judicial, implemente como estrategia, el estudio frecuente del comportamiento organizacional, lo cual garantizará el éxito de una organización y la calidad en los servicios brindados a los usuarios.
2. Asimismo, un valor de calidad sería que en los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima se realice encuestas a las personas que se apersonan a dicha instancia y poder advertir las falencias o déficit que se presenten a nivel de personal o logístico.
3. De lo dicho en líneas anteriores, impediría que se ocasione un malestar por parte de los usuarios, ante los magistrados, así como, como en las oficinas encargadas de la registrar sus quejas.
4. Del mismo modo, si bien con la nueva implementación de la Nueva Ley Laboral debe ir de la mano con la tecnología, es decir, que el sistema de expedientes judiciales se encuentre actualizado para así poder facilitar una información actualizada al usuario.
5. Que, exista un compromiso por parte de todo el personal involucrado que labora en los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima, a efectos de llegar a metas establecidas en cuanto a calidad y mejora en la atención al usuario, aunado a que, se encuentren identificados con la institución.

5.4 Referencias Bibliográficas

Academia de la Magistratura (s/f). *Comportamiento Organizacional. Jusper Proyecto a la Reforma del Sistema de Justicia del Perú*. Separata de Estudio.

Chumpitaz Varillas, Carmen Esther (2013). *Marco Teórico para evaluar el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas*. Perú: Editorial Isagraf. Pag.65.

Defensoría Del Pueblo (2010). *Calidad en el Servicio de Atención de la Defensoría del Pueblo. Manual de Conceptos básicos y propuesta metodológica*. Editorial de la Biblioteca Nacional del Perú. Lima Perú.

Limaymanta Silva, Ketty Lita (2011). *El Clima Organizacional en Instituciones Educativas Públicas*. Editorial de la Biblioteca Nacional. Lima Perú.

Ivancevich, John., Konopaske Robert y T. Matteson Michael (2005). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Martínez Tur, V., & Moliner, C., & Ramos, J., & Luque, O., & Gracia, E. (2014). *Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional*. Papeles del Psicólogo, 35 (2), 99-106 - España.

P. Robbins, Stephen (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall. Pág. 11.

Pintado, E. (2007). *Comportamiento Organizacional. Gerenciación y Conducción del Talento Humano*. Perú: Editorial Isagraf. Pag. 73

Rodríguez Pajuelo, Hayro Joel (2016). Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus. Universidad Ricardo Palma. Lima Perú.

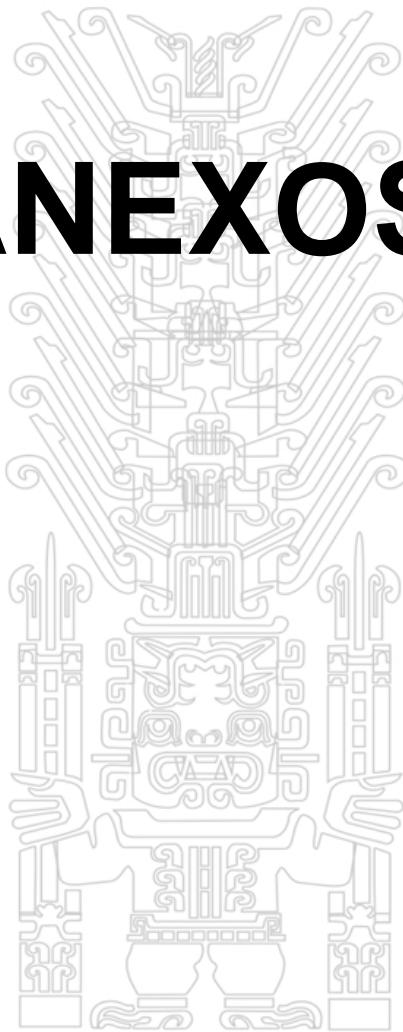
Tapia Cruz, M. (2016). *El Capital Intelectual Factor Elemental Para La Calidad de Servicios y La Satisfacción de los Usuarios de La Municipalidad Provincial de Puno*. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 7 (1), 5-15.

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C., & Luna Cardozo, M. (2011). *Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público*. Compendium, 14 (27), 39-59.

Valcárcel, C. (2001). *Propuesta innovativa, línea de estudio de calidad de los servicios en la administración de justicia en el juzgado laboral del Cuzco*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco, Perú.

Valencia Gutiérrez, José Luis (2006). *Modelo de Cambio Organizacional para Maximizar los Resultados en una Empresa del Sector Público*. Universidad Nacional Autónoma de México.

ANEXOS



FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

1. Objetivo de la encuesta

Obtener información sobre el comportamiento organizacional y su influencia en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima.

2. Diseño muestral

2.1 Universo: Compuesto por Abogados Litigantes en del Distrito Judicial de Lima y tienen conocimiento de la Nueva Ley Procesal Laboral.

2.2 Representatividad: Para las encuestas la representatividad es el 100% de Abogados Litigantes en del Distrito Judicial de Lima y tienen conocimiento de la Nueva Ley Procesal Laboral, pues forman parte del universo y están incluidos en el marco muestral de la presente tesis.

2.3 Tamaño de la Muestra: La muestra se calculará con una fórmula estadística, la misma que se aplicará a los Abogados Litigantes en del Distrito Judicial de Lima, específicamente los que conocen procesos en materia laboral.

2.4 Error muestral: 0,05

2.5 Nivel de confianza: 95%;

2.6 Heterogeneidad: P = 50%; Q = 50%.

2.7 Cobertura: Distrito Judicial de Lima.

2.8 Segmentación: Abogados Litigantes en el Distrito Judicial de Lima.

2.9 Procedimiento de muestreo: Con selección de la Primera Unidad de Muestreo (PUM) que representa a los Abogados Litigantes en del Distrito Judicial de Lima. La Segunda Unidad de Muestreo (SUM) lo conforman específicamente los que conocen procesos en materia laboral.

3. Trabajo de campo

3.1. Instrumento de recolección de datos: Se diseñó un cuestionario estandarizado con preguntas abiertas y cerradas diseñado para aplicarlas en una entrevista cara a cara entre el encuestador y el encuestado.

3.2 Técnica de investigación: Técnica de encuestas por muestreo a los Abogados Litigantes en del Distrito Judicial de Lima, específicamente los que conocen procesos en materia laboral.

3.3 Equipo de encuestadoras: Integrado por tres encuestadores con experiencia en encuestas sociales, previamente capacitados en el manejo de técnicas de entrevistas y herramientas de la investigación por medio de encuestas.

3.4 Fecha de aplicación del cuestionario: lunes 11, miércoles 13, jueves 14, martes 19 y viernes 22 de abril de 2016.

3.5. Supervisión: In locus, se acompañó a las encuestadoras para la supervisión en campo de las encuestas.

4. Procesamiento: Mediante el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), versión 22.0. Se generaron base de datos estadísticas.

Definición de términos

Contrato psicológico: Acuerdo no escrito entre un empleado y la organización, en el cual se especifica lo que se espera que cada uno dé y reciba del otro.

Diversidad cultural: Vasto conjunto de diferencias creadas por fenómenos culturales como la historia, las condiciones económicas, las características de personalidad, el idioma, las normas y las costumbres.

Globalización: Interdependencia de transporte, distribución, comunicación y redes económicas ente las fronteras internacionales

Organizacional: organizativo

Poder: Capacidad para hacer que se lleven a cabo las cosas en la forma como se desea.

Rapidez del cambio: Velocidad con que ocurre el cambio. El Cambio rápido se encuentra en muchos ámbitos, como la tecnología, la demografía, la globalización y los nuevos productos y servicios.

Servicio: acción y efecto de servir.