



## Clima Institucional y Desempeño Laboral de los trabajadores de una UGEL en Cajamarca

Yuliza Esmeralda Narro Abanto<sup>1\*</sup>, Roger Maquera Lupaca<sup>1</sup>, Quiralina Sosa Mendoza<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

\* Autor para correspondencia: Yuliza Esmeralda Narro Abanto, yulizanarro@gmail.com

(Recibido: 12-12-2023. Publicado: 08-02-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1036-1041

### Resumen

*El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores de una UGEL en Cajamarca, se realizó un estudio de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Se aplicó un instrumento a una muestra de 125 usuarios directores de manera anónima y voluntaria. Se encontraron los resultados descriptivos, donde muestra que el clima institucional está en un nivel bajo siendo sus dimensiones con mayor debilidad motivación, liderazgo y comunicación, así mismo se encontró que el desempeño laboral se encuentra en un nivel moderado, siendo sus dimensiones con mayor debilidad los factores actitudinales relacionados a iniciativa y responsabilidad. Referente a los resultados correlacionales realizados mediante la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.858 y significancia bilateral 0.00, resultando es  $< 0.05$ , llegando a la conclusión de que si existe una relación positiva significativa entre la variable clima institucional y desempeño laboral.*

**Palabras claves:** *Clima institucional, desempeño laboral.*

### Abstract

*The objective of this study was to analyze the relationship between the institutional climate and the work performance of the workers of an UGEL in Cajamarca. An applied study with a quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational approach was carried out. An instrument was applied to a sample of 125 director users anonymously and voluntarily. Descriptive results were found, which show that the institutional climate is at a low level, with its dimensions having the greatest weakness: motivation, leadership and communication, and it was also found that job performance is at a moderate level, with its dimensions having the greatest weakness. attitudinal factors related to initiative and responsibility. Regarding the correlational results carried out using Spearman's Rho statistical test, a result of 0.858 and bilateral significance of 0.00 was obtained, resulting in  $< 0.05$ , reaching the conclusion that there is a significant positive relationship between the institutional climate variable and job performance.*

**Keywords:** *Institutional climate, job performance.*

## 1. Introducción

En la actualidad, el recurso humano ha venido tomando mucha relevancia para las entidades, sobre todo para el sector público, dado que llega a ser un factor clave que genera alcanzar ventajas de competencia para las instituciones. Por tal motivo, la elaboración de estudios de investigación, que incluyan temas de clima institucional y desempeño laboral han tomado una específica relevancia, por lo que favorecen en la identificación de necesidades de capacitación, motivación, comunicación, etc., siendo así que realizando un buen diagnóstico permitirá identificar los factores críticos a mejorar en una entidad. A raíz de ello, según Murrieta et al. (2019), en su artículo de investigación, indican que el clima organizacional se estudia cada vez mucho más, por el motivo que se estima como una estrategia para lograr ventajas competitivas dentro de la organización y logra el éxito, cuyo objetivo principal fue encontrar los indicadores que prevalecen en los documentos señalados por autores diferentes, esto a través de una revisión de literatura. Donde en los resultados encontrados indicaron que los componentes más resaltantes fue trabajar en equipo, el liderazgo, las relaciones interpersonales y la comunicación. Por otro lado, cuando hablamos del desempeño laboral refiere a las acciones que desarrolla un ser humano dentro de la entidad. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2018), señaló que, así como en la elaboración de bienes y atención de los servicios las buenas prácticas laborales forman ventajas muy favorables dentro de la organización, una de ella es la mejora en la productividad, competitividad, disminuyendo los riesgos de trabajo, de esta manera se considera que el desempeño laboral genera un impacto en la parte interna y externa de la entidad. En el Perú, Según una encuesta elaborada por Aptitus a trabajadores peruanos en el rubro de servicios generales, educación, salud, energía y minas y comunicaciones, el 86 % de los encuestados afirmaron que sí podrían retirarse de su centro de trabajo en el caso de que no existiera un clima institucional adecuado en las entidades, lo cual puede generar alguna consecuencia en el desempeño de los trabajadores, es así que está demostrado que muchas veces se usa el sistema rígido para el desarrollo de actividades, considerando al ser humano como una máquina reproductora, dejando de lado los sentimientos de las personas, y dejando de brindar un ambiente adecuado de trabajo.

En la entidad realizado el estudio, se observó que las acciones de gestión institucional contiene muchas falencias: se percibe que no existe un clima institucional favorable, un liderazgo adecuado, comunicación y trabajo en equipo entre los directivos y trabajadores de la entidad, por otro lado, los usuarios comentan que el desempeño de los trabajadores no es productivo dado que sus comportamientos y actitudes no son las más adecuadas, no se observa un trabajo en equipo y que las relaciones interpersonales sean adecuadas, todo lo mencionado precedentemente puede ser producido por un clima institucional negativo. Analizando nuestra realidad problemática se percibe que los trabajadores de una UGEL en Cajamarca, no asumen sus responsabilidades laborales debido a que no están siendo motivados, liderados, ni capacitados convenientemente en el ejercicio de sus funciones. Es por ello que, en base a estas temáticas, se decidió realizar el presente estudio para analizar la relación existente entre el clima institucional y el desempeño laboral. Para el clima institucional Chiavenato (2000), señala refiere a todo el ambiente laboral dentro de una institución en todas sus oficinas o áreas, lugar donde trabajan personas con distintas expectativas y caracteres personales. Así mismo indica que el concepto de clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de las personas, puede decirse que es la cualidad del ambiente institucional que percibe cada trabajador de la entidad, lo cual influye en sus actitudes. En un estudio realizado por Rahmat et al. (2020), concluyeron que el clima institucional se correlaciona de manera positiva con el desempeño Laboral, ultimaron que la permanencia de un clima laboral adecuado es muy importante para que los colaboradores se sientan motivados, lo cual influye en su desempeño positivamente. Así mismo, Cano et al. (2022) en su investigación determino la influencia de la gestión del clima institucional con el desempeño del personal docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, llegando a concluir que la gestión del clima institucional y el desempeño de los docentes en una gran mayoría son observados como buenos, así como todas sus dimensiones; y la correlación entre ellas, la cual fue calculada por el coeficiente Rho de Spearman, dando como resultado positivo significativo.

Para el desempeño laboral se consideró la teoría de Chiavenato (2000), sostiene que el desempeño del ser humano se puede evaluar a través de factores previamente determinados, entre ellos son los siguientes: a) Factores Actitudinales: de lo que un ser humano puede dar de sí respecto a sus actitudes, sus responsabilidades, su disciplina, su iniciativa, sus habilidades, la seguridad, su presentación personal, su capacidad, su creatividad y el interés con el que realice su trabajo. b) Factores Operativos: Según, Chiavenato considera que estos factores están ligados a la eficiencia y eficacia en el trabajo, el liderazgo y el desempeño del trabajo en equipo dentro de la entidad. De acuerdo a ello, se puede decir que el rendimiento de una persona en su lugar de trabajo influye en sus actitudes porque va a depender de ello su motivación, realizar el trabajo en equipo, de las capacitaciones que tenga, sus habilidades entre otras, Así mismo, para Bisquerra (2003), identifica a Relaciones Interpersonales: “es la interacción mutua que puede existir en 2 o más seres humanos”. Vienen hacer las relaciones sociales que están normadas por leyes. (pág. 23). “Las relaciones interpersonales se dan con el trato mutuo de interacción de cada colaborador para con sus compañeros de trabajo y los jefes superiores”. En un estudio realizado por Pastor et al. (2019), busca determinar la relación que existe entre la cognición social y el desempeño laboral de la Universidad Minuto de Dios, aplicada a docentes, llegando a la conclusión de que existe una relación directa entre ambas variables, en ese sentido buscan aportar a que el desempeño laboral mejore de manera continua. También Frare & Beuren (2022) en, su artículo tiene como objetivo a encontrar la relación de la personalidad proactiva con el

desempeño laboral rutinario, para ello utilizaron el mediador de la auto eficiencia, llegando a la conclusión de la personalidad proactiva se relaciona directa e indirectamente con el desempeño laboral rutinario, quiere decir que la proactividad constante en el ambiente laboral va a tener resultados positivos en el desempeño. En esa línea, Rodríguez, (2019), nos menciona que en su estudio encontró una influencia significativa de la variable clima organizacional y desempeño laboral, concluyendo que los trabajadores se sienten más motivados y proactivos si sienten que su ambiente de trabajo es positivo y genera confianza. Dávila et al. (2020), en su artículo cuyo objetivo principal la determinación de la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa industrial, la muestra se aplicó a 316 trabajadores, tipo de enfoque cuantitativo, básica, descriptiva y experimental correlacional, llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción labora, con un  $Rho = 0,559$  positiva media y una significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ .

## 2. Metodología

El estudio fue de tipo aplicada dado que consiste en realizar trabajos con la finalidad de obtener conocimientos nuevos, la cual es dirigida a un fin determinado (CONCYTEC, 2020), fue de enfoque cuantitativo, Diseño no experimental, dado que se realizó la investigación sin manipular las variables (Hernández & Mendoza, 2018), de corte transversal y descriptivo correlacional porque tiene como finalidad probar la existente de relación entre las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Con respecto a la población y determinación de la muestra, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que la población se refiere al total de personas con las mismas particularidades en sí, quienes participaron en un estudio, es así que en el presente estudio la población estuvo conformada por 342 directores nombrados usuarios de una UGEL en Cajamarca. Para definir el tamaño de la muestra se realizó a través de una fórmula para estimar una proporción promedio de los usuarios a ser encuestados que estuvo conformada por 125 usuarios directores nombrados, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque se eligió a los encuestados de acuerdo a la distancia de las I.I.EE.

Para recolectar datos de las dimensiones tanto de la variable clima institucional y desempeño laboral, se aplicó un cuestionario de 30 preguntas, de escala de tipo Likert, que consistió de 5 alternativas de respuesta para las dos variables, incluye ítems por cada dimensión con calificación del 0 al 4, donde: 0 nunca, 1 casi nunca, 2 a veces, 3 casi siempre, 4 siempre. Se realizó la validez del instrumento mediante juicio de expertos, validado por tres profesionales. Luego se procesó los datos en el programa estadístico SPSS y se aplicó el estadístico de Alfa de Crombach, obteniendo como resultado un 0.845 demostrando la confiabilidad del instrumento aplicado.

## 3. Resultados

Los objetivos se basan en función a los objetivos planteados en el presente estudio, los cuales se muestran en las siguientes tablas. En la tabla 1, se muestran los resultados de la variable clima institucional por cada una de sus dimensiones, donde se puede apreciar que el nivel bajo refleja una acentuada incidencia, en lo que respecta a sus dimensiones el 52 % de los encuestados consideraron a la dimensión motivación en un nivel bajo, seguido de un 27.2 % que lo ubicaron en un nivel moderado, en cuanto a la dimensión de liderazgo el 54.4 % de los participantes encuestados lo consideraron en un nivel bajo, seguido de un 31.2 % que lo consideró en un nivel moderado, así mismo para la dimensión comunicación el 52.8 % de las personas encuestadas consideraron que se encuentra en un nivel bajo, seguido del 34.4 % que lo ubicaron en un nivel moderado, en cuanto a la dimensión toma de decisiones el 41.6 % lo consideró que esta en un nivel moderado y por ultimo con respecto a la dimensión capacitación un 50.4 % de encuestados lo consideraron en un nivel bajo, seguido del 40.8 % que consideraron que está en un nivel moderado. Teniendo en cuenta los resultados, esto quiere decir que los usuarios directores de las I.I.EE. que realizan sus trámites en una UGEL en Cajamarca, consideran que en dicha institución existe un nivel de clima institucional bajo en sus dimensiones con mayor debilidad como Liderazgo, motivación y comunicación.

**Tabla 1:** Nivel de dimensiones del clima institucional.

VARIABLE	CLIMA INSTITUCIONAL									
	MOTIVACIÓN		LIDERAZGO		COMUNICACIÓN		TOMA DE DECISIONES		CAPACITACIÓN	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	65	52.0	68	54.4	66	52.8	49	39.2	63	50.4
MODERADO	34	27.2	39	31.2	43	34.4	52	41.6	51	40.8
ALTO	26	20.8	18	14.4	16	11.8	24	19.2	11	8.8
<b>TOTAL</b>	125	100	125	100	125	100	125	100	125	100

En la tabla 2, se muestran los resultados de la variable desempeño laboral y sus dimensiones, donde se puede apreciar que el nivel moderado refleja una acentuada incidencia valorada en un 42 % aproximadamente, en lo que respecta a sus dimensiones el 46.4 % de los encuestados consideraron a la dimensión factores actitudinales (iniciativa y responsabilidad) en un nivel bajo, seguido de un 37.6 % que lo ubicaron en un nivel moderado, en cuanto a la dimensión de factores operativos (conocimiento y trabajo en equipo) el 37.6 % de los participantes

encuestados lo consideraron en un nivel moderado, seguido de un 34.4% que lo consideró en un nivel bajo, así mismo para la dimensión de relaciones interpersonales (habilidades comunicativas y compromiso) el 43.2% de las personas encuestadas consideraron que se encuentra en un nivel moderado, seguido del 33.6% que lo ubica en un nivel bajo. Teniendo en cuenta los resultados, esto quiere decir que los usuarios directores de las II.EE. que realizan sus trámites en una UGEL en Cajamarca, consideran que en dicha institución existe un nivel de desempeño laboral moderado, sin embargo un porcentaje de encuestados que consideran que el desempeño laboral de los trabajadores es de nivel bajo y las dimensiones con mayor debilidad son los factores actitudinales referentes a la iniciativa y responsabilidad de los trabajadores.

**Tabla 2:** Nivel de dimensiones del desempeño laboral.

VARIABLE DIMENSIONES	DESEMPEÑO LABORAL					
	FACTORES ACTITUDINALES		FACTORES OPERATIVOS		RELACIONES INTERPERSONALES	
	f	%	f	%	f	%
BAJO	58	46.4	43	34.4	42	33.6
MODERADO	47	37.6	47	37.6	54	43.2
ALTO	20	16.0	35	28.0	29	23.2
<b>TOTAL</b>	125	100	125	100	125	100

La tabla 3, muestra los resultados de la correlación con una significancia bilateral 0.00, resultando es  $< 0.05$ , interpretándose que existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral. Así mismo muestra un coeficiente Rho Spearman de 0.858 manifestando que la relación en las variables es positiva y su grado es alto. En ese sentido de los resultados obtenidos se afirma que existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en una UGEL en Cajamarca. Teniendo en cuenta los resultados, quiere decir que mientras el clima institucional sea de nivel alto y favorable el desempeño laboral de los trabajadores en la entidad también será de nivel alto.

**Tabla 3:** Relación entre la variable clima institucional y desempeño laboral

		Clima Institucional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Institucional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	125
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,858**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	125

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

## 4. Discusión

En el estudio se identificó el nivel de las dimensiones con mayor debilidad en el clima institucional y desempeño laboral de una UGEL en Cajamarca, así mismo, se analizó la relación que existe en ambas variables, lo cual ayude a tomar decisiones en la entidad que ayude a mejorar los niveles de las dimensiones del clima institucional y el desempeño laboral. En cuanto a los resultados encontrados sobre identificar los niveles de las dimensiones con mayor debilidad del clima institucional, se encontraron como resultados que el 52% de los investigados consideraron a la dimensión motivación en un nivel bajo, en cuanto a la dimensión de liderazgo el 54.4% lo consideraron en un nivel bajo, así mismo para la dimensión comunicación el 52.8% de las personas encuestadas consideraron que se encuentra en un nivel bajo, por lo cual se considera un clima institucional bajo con mayor debilidad en sus dimensiones de Liderazgo, motivación y comunicación.

Con respecto a los resultados sobre identificar los niveles de las dimensiones con mayor debilidad del desempeño laboral, se encontraron como resultados que el 46.4% de los investigados consideraron a la dimensión factores actitudinales (iniciativa y responsabilidad) en un nivel bajo, en cuanto a la dimensión de factores operativos (conocimiento y trabajo en equipo) el 37.6% lo consideraron en un nivel moderado, así mismo para la dimensión de relaciones interpersonales (habilidades comunicativas y compromiso) el 43.2% consideraron que se encuentra en un nivel moderado, por lo cual teniendo en cuenta los resultados, se considera que en dicha institución existe un nivel de desempeño laboral moderado y las dimensiones con mayor debilidad son los factores actitudinales referentes a la iniciativa y responsabilidad de los trabajadores.

Con respecto al objetivo general sobre el análisis de la relación entre la variable clima institucional y la variable desempeño laboral, los resultados correlacionales muestran que existe una correlación positiva significativa entre la variable clima institucional con el desempeño laboral de una UGEL en Cajamarca, mostrando significancia bilateral 0, resultando ser  $p < 0.05$  y un Rho Spearman de 0.858. Estos resultados coinciden con el estudio de (Riego, 2020) comprobó que, de sus tres variables estudiadas, el clima organizacional de un colegio de Filipinas se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral, llegando a la conclusión que un buen y adecuado clima organizacional va a contribuir mejor satisfacción en los trabajadores y por lo tanto se obtendrá un mejor desempeño positivo tareas asignadas. Así mismo se concuerda con Niebles, Hoyos & De La Ossa (2019), comentan que si se encuentra una influencia entre las dimensiones del clima organizacional (liderazgo, motivación, la toma de decisiones, la cooperación y las relaciones interpersonales) entre las dimensiones del desempeño docente (desempeño y competencias), lo cual muestra que en la entidad existe un ambiente de entorno positivo laboral que ayudan a alcanzar los objetivos institucionales. En el mismo contexto Cano, Ger Villarreal, Alonso Pico, Aveiga (2022) investigaron la influencia de la gestión del clima institucional en el desempeño del personal docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, llegando a concluir que la gestión del clima institucional y el desempeño de los docentes en una gran mayoría son observados como buenos, así como todas sus dimensiones; y la correlación entre ellos, que fue calculada por el coeficiente Rho de Spearman, dado como resultado fuerte positiva.

De igual forma (Rahmat, Muhammad, Mohammad, Weishen y Berto, 2020) manifiestan en su estudio que ambas variables se relacionan positivamente, por lo tanto, mientras exista una percepción positiva del clima institucional, es decisivo para mantener una adecuada motivación en los trabajadores y su buen desempeño laboral. Dentro del mismo contexto encontramos el estudio de Dávila, Agüero, Ruiz y Guanilo (2020) en su artículo que tuvo como objetivo principal la determinación de la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa industrial, llegaron a la conclusión de que existe si existe relación entre ambas variables, con un Rho = 0,559 positiva media y una significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ ., dichos investigadores utilizaron las mismas pruebas estadística que en el presente estudio para determinar la correlación e influencia de las variables estudiadas. Por otro lado, Mendoza, Mendoza, Briones, Burgos, Rivera, y Alvarado, (2023), en su artículo científico que tuvo como finalidad determinar la influencia entre el clima organizacional y el ambiente de aprendizaje en educación para la salud, utilizando la técnica en triangulación metodológica, encontraron factores que se deben fortalecer en el clima organizacional para mejorar el ambiente laboral y finalmente, Castro, Chávez E & Arévalo (2023), en su artículo tuvo como objetivo fundamental determinar la relación existente de la inteligencia emocional, las emociones negativas y el desempeño laboral, llegando a concluir que existe una relación positiva de la inteligencia emocional con el desempeño laboral y en cuanto a las emociones negativas se relacionan de forma negativa con el desempeño laboral, se analiza que si se mejoraran las emociones negativas se mejoraría mucho la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Observando los resultados encontrados en la investigación y comparándolos con otros estudios realizados respecto al clima institucional también se concuerda con la teoría de Likert (1968), quien indica que el clima organizacional está compuesto por ocho dimensiones: liderazgo, motivación, comunicación, resolución de problemas y toma de decisiones, planificación, control, capacitación. Así mismo tiene relación con la teoría de Chiavenato (2000), quien señala que el clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de las personas, puede decirse que es la cualidad del ambiente institucional que percibe cada trabajador de la entidad, lo cual influye en sus actitudes. El participante al sentirse satisfecho y motivado realizara contento el desempeño laboral creando un ambiente favorable dentro de la organización.

## 5. Conclusiones

Se encontró que, si existe una relación positiva significativa entre la variable clima institucional y desempeño laboral, mostrando significancia bilateral 0, resultando ser  $< 0.05$  y un Rho Spearman de 0.858, lo que quiere decir que en cuanto más alto sea el clima institucional, más alto será el nivel de desempeño. Respecto al clima institucional de una UGEL en Cajamarca se encuentra en un nivel bajo presentando mayor debilidad en la dimensión liderazgo, dado que el 54.4 % de encuestados perciben que no existe liderazgo en la entidad, así mismo la dimensión motivación, dado que el 52 % considera que no existe motivación, la dimensión comunicación, ya que el 52 % considera que no existe una comunicación fluida y el 50.4 % menciona que en la dimensión capacitación los trabajadores no están bien capacitados, por ello se considera que las dimensiones con mayor debilidad son la motivación, liderazgo y comunicación. Respecto al desempeño laboral de una UGEL en Cajamarca, se encuentra en un nivel moderado con mayor debilidad en su dimensión factores actitudinales (iniciativa y responsabilidad), dado que el 46.4 % de los encuestados lo considera en un nivel bajo y así mismo el 33.6 % perciben que las relaciones interpersonales entre los colaboradores están en un nivel moderado, por ello se considera que la dimensión con mayor debilidad son los factores actitudinales. Este estudio permitirá la toma de decisiones dentro de una UGEL en Cajamarca, que el director de la entidad fomente la autonomía de los colaboradores tomando en cuenta sus ideas y opiniones antes de tomar una decisión con la finalidad de generar un liderazgo de calidad y comunicación fluida que permita crear un clima laboral favorable en la entidad. así mismo se pueda crear políticas de estímulos y motivación a los trabajadores que contribuyan al logro de metas y objetivos con la finalidad de que sientan que valoran su trabajo y de esta manera muestren más interés en su desempeño laboral.

## 6. Referencias bibliográficas

- Carlos R, Camacho D, Sempertegui R, Río P (2023): Clima institucional y Desempeño laboral de los servidores SIS-UDR en Amazonas. *Rev. Alfa Centauri*; vol. 4 Núm. 1 (2023).
- Cano J, Villareal M, Alonzo O, Aveiga M (2022): Análisis estadístico de la correlación entre la gestión del clima institucional y el desempeño de la universidad. *Rev. Investigación Operacional*. VOL. 43, NO. 3, 382-391, 2022.
- Castro W, Chávez A, Álvarez, JC (2023): Inteligencia emocional: Asociación con emociones negativas y desempeño laboral en docentes universitarios. *Rev. Electrónica Educare*, 27(1).
- Chiavenato, I. (2000): *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Dávila R, Agüero E, Ruiz J, Guanilo C (2020): Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Rev. Venezolana de Gerencia* 26 (número especial 5), págs.663-677.
- De la Cruz R, Valladares G, Hernández Y, Pereira V (2023): “Calidad de atención y Satisfacción en un servicio de laboratorio clínico”, *Rev. Cubana de Medicina Militar*, Vol 52, Iss 4, Pp e02303055-e02303055 (2023).
- Guerrero A, Sánchez C, (2022): *Gestión Administrativa y Calidad de atención al usuario en la municipalidad del callao*, 2021.
- Frare A, Beuren M (2022): Effects of proactive personality and self-efficiency on routine job performance in a startup. *Rev. Globalization Competitiveness and Governance Magazine* 17 (2), págs. 116-130.
- García T (2018): *La calidad de servicio para la conquista del cliente*.
- Gutiérrez C, Gutiérrez C, Gutiérrez C, Ramos R, Ramos R, Ortiz De Orue R (2023): Quality and Satisfaction in the user service center (CONNECTAMEF) of the Peruvian Antiplanic region, University Institute of Innovation, Science and Technology Inudi Perú.
- Hernández R, Mendoza C (2018): *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández R, Fernández C, Baptista M (2014): *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Litwin G, Stinger, R (1968): *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard University Press.
- Likert R (1968): *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Edic. Deusto.
- Murrieta S Y, Ochoa E, Córdova C G (2019): Clima Organizacional y sus perspectivas de medición. *Rev. Cátedra Villarreal*, 7(2),97-103.
- Niebles W, Hoyos L, De la Ossa S (2019): Organizational climate and teaching performance in private universities in Barranquilla. *Rev. Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 283–294.
- Pablo R (2022): Clima institucional y desempeño laboral de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú. *Micaela Rev. de Investigación - UNAMBA*. 3:51-56.
- Rahmat A, Muhammad A, Mohammad P, Weishen W, Berto U (2020): Organizational Climate and Performance: The Mediation Roles of Cohesiveness and Organizational Commitment, *Semantic Scholar*. 469(1).
- Riego de Dios E (2020): Supervisory Relationship, Organizational Climate and. *Internacional de Investigación Académica Multidisciplinaria*, 4(2), 164-170.
- Rodríguez K, Lechuga J (2019): Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Rev. Escuela de Administración de Negocios - EAN*, 1(87), 2-34.
- Valdivieso G, Ayala D, Alegre L (2023): Los asistentes virtuales y la calidad del servicio al cliente. *Rev. Internacional de tecnología, ciencia y sociedad*, 13 84), 1-10.
- Vilcabana S, (2019): *El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios UGEL Ferreñafe*.