



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Plan de fortalecimiento del clima institucional, desempeño laboral y calidad de atención al usuario directivo de una UGEL en Cajamarca

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Narro Abanto, Yuliza Esmeralda ([orcid.org/0000-0002-7389-7598](https://orcid.org/0000-0002-7389-7598))

**ASESORES:**

Dr. Herrera Dominguez, Aley Ale ([orcid.org/0000-0002-1575-9787](https://orcid.org/0000-0002-1575-9787))

Dra. Rivera Leon, Laura Margot ([orcid.org/0000-0002-4084-1344](https://orcid.org/0000-0002-4084-1344))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres por su apoyo moral incondicional quienes, con su esfuerzo y amor siempre me acompañaron en el cumplimiento de mis metas, así mismo a mis asesores por el apoyo constante que me brindaron para cumplir este reto.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme vida y permitirme continuar con el cumplimiento de mis metas planteadas con esfuerzo y dedicación.

A mi asesor Dr. Aley Ale Herrera Domínguez, por su gran enseñanza y paciencia en el desarrollo de esta investigación.

A mi Co-Asesora Dra. Laura Margot Rivera León por instruirme de la mejor manera en cada sesión de aprendizaje.

A mi familia y amigos que me brindaron su apoyo en todo momento con sus mensajes de aliento.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Plan de fortalecimiento del clima institucional, desempeño laboral y calidad de atención al usuario directivo de una UGEL en Cajamarca", cuyo autor es NARRO ABANTO YULIZA ESMERALDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 19 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE <b>DNI:</b> 46101423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1575-9787	Firmado electrónicamente por: AHERRERAD el 07- 01-2024 09:18:52

Código documento Trilce: TRI - 0701400



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NARRO ABANTO YULIZA ESMERALDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de fortalecimiento del clima institucional, desempeño laboral y calidad de atención al usuario directivo de una UGEL en Cajamarca", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YULIZA ESMERALDA NARRO ABANTO DNI: 70776906 ORCID: 0000-0002-7389-7598	Firmado electrónicamente por: YNARROA el 19-12- 2023 12:16:43

Código documento Trilce: TRI - 0701420

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad de la autora .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2 Variables y operacionalización .....	22
3.3 Población, muestra y muestreo .....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos .....	25
IV. Resultados .....	26
V. Discusión .....	34
VI. Conclusiones .....	42
VII. Recomendaciones .....	43
VIII. Propuesta.....	44
Referencias .....	53
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel del clima institucional en sus dimensiones motivación, liderazgo, comunicación, toma de decisiones y capacitación.....	26
Tabla 2 Nivel del desempeño laboral en sus dimensiones factores actitudinales, factores operativos y relaciones interpersonales.....	27
Tabla 3 Nivel de calidad de atención al usuario en sus dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía .....	28
Tabla 4 Relación entre el clima institucional y el desempeño laboral .....	29
Tabla 5 Relación entre el clima institucional y la calidad de atención al usuario .....	30
Tabla 6 Relación entre las dimensiones del clima institucional y el desempeño laboral de una UGEL en Cajamarca .....	31
Tabla 7 Relación entre las dimensiones del clima institucional y la calidad de atención al usuario UGEL en Cajamarca .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño descriptivo correlacional propositivo .....	22
Figura 2 Propuesta: Plan de capacitación para fortalecer el clima institucional y mejorar el desempeño laboral y calidad de atención al usuario.....	33



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, proponer un plan de fortalecimiento del clima institucional para mejorar el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario directivo de una UGEL en Cajamarca. Se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional y propositivo, la muestra consistió de 125 usuarios directores nombrados, y se aplicó un cuestionario validado por tres expertos el Alpha de Cronbach para asegurar su confiabilidad. Para el análisis de datos se emplearon el software SPSS y se aplicó el coeficiente de prueba estadística Rho de Spearman. Se encontró como resultados que las dimensiones del clima institucional presentan un bajo nivel, el desempeño laboral presenta un nivel moderado y la calidad de atención al usuario se encuentra en un nivel moderado, así mismo se encontró que si existe una relación positiva significativa entre la variable clima institucional con las variables desempeño laboral y calidad de atención al usuario. Por lo tanto se concluye que un plan de fortalecimiento del clima institucional contribuirá a la mejora del desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de una UGEL en Cajamarca.

**Palabras clave:** Clima institucional, desempeño laboral, calidad de atención.

## ABSTRACT

The general objective of this research work was to propose a plan to strengthen the institutional climate to improve work performance and the quality of service to the managerial user of an UGEL in Cajamarca. A quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational and propositional design was used, the sample consisted of 125 named user directors, and a questionnaire validated by three experts, Cronbach's Alpha, was applied to ensure its reliability. For data analysis, SPSS software was used and Spearman's Rho statistical test coefficient was applied. The results were found that the dimensions of the institutional climate present a low level, work performance presents a moderate level and the quality of customer service is at a moderate level. Likewise, it was found that there is a significant positive relationship between the variable institutional climate with the variables work performance and quality of customer service. Therefore, it is concluded that a plan to strengthen the institutional climate will contribute to the improvement of work performance and the quality of service to the user of an UGEL in Cajamarca.

**Keywords:** institutional climate, work performance, quality of care.