



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**FACTORES INSTITUCIONALES, CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD DE  
UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO-LAMBAYEQUE**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORAS:**

**Br. DELIA ROSMERY CRUZ VASQUEZ**

**Br. YRENE EDELMIRA MARTINEZ SANCHEZ**

**ASESOR:**

**Mg. CARLOS ALBERTO TELLO POMPA**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*Este trabajo de tesis de grado lo dedico a **DIOS**, a mi familia, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poder superar, con este esfuerzo quiero dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para LOGRAR.*

**Yrene**

*Dedico este trabajo de tesis **A DIOS**, por darme la vida. **A mis padres**, con todo cariño y amor por que son las personas más importantes de mi vida, que dieron todo por mí para poder lograr mis sueños y convertirme en una profesional.*

***A mi pareja** que ha estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional para seguir adelante y cumplir otra etapa de mi vida.*

**Rosmery**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que no hubiese sido posible sin contar con la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, nuestro agradecimiento especial a las personas quienes nos apoyaron en todo momento para el desarrollo de este estudio.

Debo agradecer de manera especial y sincera a nuestro asesor el Dr. Carlos Alberto Tello Pompa por motivarnos en la realización de esta tesis, por su apoyo y confianza en este trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y en el a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética nos guían a cada uno de nosotros.

Las Autoras

## **PRESENTACION**

Presentamos la tesis titulada **FACTORES INSTITUCIONALES, CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO – LAMBAYEQUE**, con la finalidad Determinar la influencia de los factores institucionales y clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de salud del centro de salud de Mórrope – Lambayeque, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**.

Parte I, contiene el Problema de Investigación, en el que se expone el planteamiento del problema, en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación, antecedentes y objetivos tanto general como los específicos.

Parte II, denominado Marco Teórico, está referido a los antecedentes de estudio, los fundamentos teóricos y enfoques de la investigación.

Parte III, comprende el Marco Metodológico, donde se presenta la hipótesis, la definición conceptual y operacionalización de la variable, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y métodos de análisis de datos.

Parte IV, se presentan los resultados donde se expone la descripción, análisis, interpretación y discusión de los mismos que justifican los logros obtenidos en la investigación que dieron cumplimiento a los objetivos de la misma y contrastación de la hipótesis planteada.

Parte V, se presentan las conclusiones y sugerencias.

Finalizamos con la presentación de las referencias bibliográficas consultadas y los anexos elaborados en el trabajo investigativo.

Las Autoras

## INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.1.1. Planteamiento del problema	6
1.1.2. Formulación del Problema	7
1.1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	7
1.1.4. Antecedentes	8
1.1.5. Objetivos	11
1.1.5.1. Objetivo General	11
1.1.5.2. Objetivos específicos	11
1.2. MARCO TEORICO	12
1.2.1. Marco Teórico	12
1.2.2. Marco Conceptual	27
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>28</b>
2.1. Hipótesis	28
2.2. Variables	28
2.2.1. Definición Conceptual	28
2.2.2. Definición Operacional	28
2.3. Metodología	31
2.3.1. Tipo de estudio	31
2.3.2. Diseño	31
2.4. Población y muestra	32
2.5. Métodos de investigación	32
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.7. Métodos de análisis de datos	42
<b>3. RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>4. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>69</b>
<b>6. SUGERENCIAS</b>	<b>70</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>71</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>73</b>

## RESUMEN

El problema que da apertura a la investigación surge a raíz de observar que no existen estudios de rigor científico para tratar la influencia de los factores institucionales y el clima organizacional en el desempeño laboral.

En la presente investigación se trabajó con una población de 60 trabajadores para probar la hipótesis, se optó por el diseño no experimental de tipo transeccional cuyos instrumentos fueron los cuestionarios de factores institucionales, clima organizacional y de desempeño laboral utilizado para la investigación.

Después de los resultados estadísticos podemos observar que en relación a los factores institucionales el 58,2 % de la población es personal no médico, con respecto a la edad el 45 % tiene entre 36 y 50 años, en relación al sexo el 83.3 % son de sexo femenino, siendo el 63.3. % contratados y el 48.3 % de los trabajadores que tienen más de 6 años de tiempo de servicio en el centro de salud.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Factores Institucionales

## **ABSTRACT**

The problem gives opening research stems from observing that there are no scientifically rigorous studies to treat the influence of institutional factors and organizational climate on job performance.

In this research we worked with a population of 60 workers to test the hypothesis we chose the non-experimental design transectional whose instruments were questionnaires institutional, organizational climate and job performance used for research.

After the statistical results we can see that in relation to institutional factors, 58.2% of the population is non-medical personnel, with respect to age 45% are between 36 and 50 years in relation to sex 83.3% are female being 63.3. % being employed 48.3% of workers with more than 6 years of service time in the health center.

**Keywords:** Organizational Climate, Job Performance, Institutional Factors