



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional “Edgardo Rebagliati Martins” Jesús María. 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Padilla Villanueva, Elizabeth Tania

ASESOR:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

Dra. Pando Ezcurra Tamara
Presidente

Dra. Zárate Barrial Rosalía
Secretario

Dra. Cadenillas Albornoz Violeta
Vocal

Dedicatoria:

A Dios y a mis tres grandes amores, mis hijas Karina, Kelly y Lorena que son mi fuerza y motivación.

Agradecimiento:

A mi universidad César Vallejo por la oportunidad de cumplir una de mis metas.

A todos mis profesores de la maestría por su profesionalismo dejando huellas con sus enseñanzas.

Gracias a mis compañeros por ser mi segunda familia y compartir anecdóticos momentos.

Declaración de autenticidad

Yo, Padilla Villanueva Elizabeth Tania, identificada con DNI: 15703262, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con tesis que tiene por título “Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Jesús María.2015”

Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha considerado disposiciones internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Es así que, la tesis no ha sido plagiada de forma parcial ni total.
3. Esta tesis no ha sido publicada con anterioridad para adquirir un nivel académico ni profesional.
4. Los datos expuestos en los resultados son verídicos, como consecuencia, constituirán aportes reales de la investigación.

En caso de determinarse la presencia de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, acepto las consecuencias y penalidades que de mi acción procedan, sometiéndome a los reglamentos que rigen en la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, mayo del 2016.

Elizabeth Tania Padilla Villanueva.

DNI: 15703262

Presentación

De acuerdo a los requerimientos formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Jesús Maria.2015”.

Conducente a obtener el Grado Académico de Magister en Gestión pública. Este trabajo de investigación descriptiva correlacional establece el culmino del trabajo de los estudios de maestría. Estimo que los resultados hallados aportaran en tomar medidas correctivas a favor de la mejora de la calidad de servicio. Esta investigación empieza con la introducción, en la primera se describe los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, los problemas, las hipótesis y los objetivos, en la segunda parte comprende las variables y su operacionalización y la metodología, en la tercera parte se detallan los resultados, en la cuarta se presenta las discusiones, en la quinta parte se presenta las conclusiones, en la sexta parte sus respectivas recomendaciones, y finalmente en la sétima parte están las referencias y los apéndices.

El objetivo de esta tesis es determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Jesús María.2015

Señores del jurado confió en que esta investigación se tome en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

Contenidos

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	34
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. Marco metodológico	38
2.1 Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	42
2.4. Tipo de investigación	42
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Consideraciones éticas	55

III. Resultados	56
IV. Discusión	87
V. Conclusiones	91
VI. Recomendaciones	94
VII. Referencias bibliográficas	97
Anexos	101
Anexos A: Matriz de consistencia	102
Anexos B: Matriz de operacionalización de variable	106
Anexos C: Instrumentos	108
Anexos D: Documentos de validación	112
Anexos E: Certificado de validez	117
Anexos F: Base de datos de confiabilidad de variables	131
Anexos G: Base de datos	137
Anexos H: Artículo científico	147
Anexos I: Interpretación de correlación Rho de Spearman	159
Anexos J: Constancia de la institución para realizar estudio in situ	160

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de calidad de servicio	40
Tabla 2	Matriz de operacionalización de satisfacción laboral	41
Tabla 3	Población	45
Tabla 4	Muestra	46
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable calidad de servicio	49
Tabla 6	Escalas y baremos de la variable satisfacción laboral	50
Tabla 7	Validación de la variable calidad de servicio	51
Tabla 8	Validación de la variable satisfacción laboral	51
Tabla 9	Confiabilidad de la variable calidad de servicio	52
Tabla 10	Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 11	Medidas de frecuencia de la variable calidad de servicio	57
Tabla 12	Medidas de frecuencia de la dimensión elementos tangibles	58
Tabla 13	Medidas de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	59
Tabla 14	Medidas de frecuencia de la dimensión fiabilidad	60
Tabla 15	Medidas de frecuencia de la dimensión empatía	61
Tabla 16	Medidas de frecuencia de la dimensión seguridad	62
Tabla 17	Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral	63
Tabla 18	Medidas de frecuencia de la dimensión supervisión	64
Tabla 19	Medidas de frecuencia de la dimensión ambiente físico	65
Tabla 20	Medidas de frecuencia de la dimensión prestaciones recibidas	66
Tabla 21	Medidas de frecuencia de la dimensión satisfacción intrínseca	67
Tabla 22	Medidas de frecuencia de la dimensión participación	68
Tabla 23	Descripción de las variables calidad de servicio y satisfacción laboral	69
Tabla 24	Descripción de los niveles calidad de servicio y supervisión	70
Tabla 25	Descripción de los niveles calidad de servicio y ambiente físico	71

Tabla 26	Descripción de los niveles calidad de servicio y prestaciones recibidas	72
Tabla 27	Descripción de los niveles calidad de servicio y satisfacción intrínseca	73
Tabla 28	Descripción de los niveles calidad de servicio y participación	74
Tabla 29	Correlación entre calidad de servicio y satisfacción laboral	76
Tabla 30	Correlación entre calidad de servicio y supervisión	78
Tabla 31	Correlación entre calidad de servicio y ambiente físico	80
Tabla 32	Correlación entre calidad de servicio y prestaciones recibidas	82
Tabla 33	Correlación ente calidad de servicio y satisfacción intrínseca	84
Tabla 34	Correlación entre calidad de servicio y participación	86

Lista de figuras

Figura 1	Medidas de frecuencia de la variable calidad de servicio	57
Figura 2	Medidas de frecuencia de la dimensión elementos tangibles	58
Figura 3	Medidas de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	59
Figura 4	Medidas de frecuencia de la dimensión fiabilidad	60
Figura 5	Medidas de frecuencia de la dimensión empatía	61
Figura 6	Medidas de frecuencia de la dimensión seguridad	62
Figura 7	Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral	63
Figura 8	Medidas de frecuencia de la dimensión supervisión	64
Figura 9	Medidas de frecuencia de la dimensión ambiente físico	65
Figura 10	Medidas de frecuencia de la dimensión prestaciones recibidas	66
Figura 11	Medidas de frecuencia de la dimensión satisfacción intrínseca	67
Figura 12	Medidas de frecuencia de la dimensión participación	68

Resumen

A continuación, se presenta una síntesis de la investigación “Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Jesús María.2015”

El objetivo de esta investigación estuvo orientado en determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción laboral. La investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional y el diseño empleado es no experimental de corte transversal; la muestra fue intencional y estuvo conformada por 80 colaboradores del área administrativa del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Jesús María.2015.

Para la recolección de datos se emplearon los instrumentos de la variable calidad de servicio y satisfacción laboral. Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS versión 22 en español.

Realizado el análisis descriptivo y la correlación mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de $Rho=0,516$, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.01$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y los resultados señalaron que existe relación moderada y significativa en las variables calidad de servicio y satisfacción laboral.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción laboral

Abstract

Then presents a synthesis of the research "quality of service and job satisfaction of the administrative staff of emergency of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins Jesús María.2015"

The objective of this research was aimed to determine the relationship between quality of service and job satisfaction, is basic type, of correlational descriptive level and the design employed is non-experimental , cross-section; the sample was intentional and was formed by 80 employees of the administrative area of the emergency of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins Jesus maria.2015 service.

The variable quality of service and job satisfaction instruments were used for data collection. 22 SPSS software was used to process statistical data in Spanish.

Complete the descriptive analysis and correlation using the Spearman Rho coefficient, obtained a result of $Rho = 0,516$, interpreted as positive moderate relationship between variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.01$), therefore the null hypothesis is rejected and the findings pointed to moderate and significant relationship in the variable quality of service and satisfaction there is labor.

key words: quality of service, job Satisfaction.