



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**SATISFACCION LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO
AL PACIENTE DE LOS MEDICOS RESIDENTES DE LAS
ESPECIALIDADES MEDICAS DEL HOSPITAL NACIONAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – JESUS MARIA, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

GARCIA MELENDEZ YVETT ANGELICA

ASESOR

MAG. MARTHA AMES COCA

LINEA DE INVESTIGACION

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERU

2014

PAGINA DEL JURADO



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Mg. Teresa Gonzales Moncada
Secretario



Eco. César Cifuentes La Rosa
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la fortaleza para continuar cuando estuve a punto de caer.

A mis padres, a quienes les debo toda mi vida, por formarme con sus buenos sentimientos, principios y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

A mis hermanos, familiares, amigos y profesores, gracias por su tiempo, apoyo y sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi trabajo y haber llegado a la culminación del mismo.

Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para culminar mis metas.

A mis padres, David y Charito por brindarme su apoyo, confianza y amor en cada etapa de mi vida. Por ayudarme siempre a seguir adelante y respetar mis decisiones.

A mis maestros por la paciencia que tuvieron en aplicar sus conocimientos a lo largo de mis estudios, por los buenos momentos y por sus consejos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Yvett Angélica García Meléndez con DNI N° 09279992, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Escuela de Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, junio de 2014.

Yvett Angélica García Meléndez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio al paciente de los Médicos Residentes de las especialidades médicas del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María 2013*, con la finalidad de (colocar el objetivo general), en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Yvett Angélica García Meléndez

INDICE

	Pág.
CARATULA	
Página del Jurado	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION.....	01
1.1. Problema general.....	30
1.2. Hipótesis.....	31
1.3. Objetivos.....	32
II. MARCO METODOLOGICO.....	33
2.1. Variables.....	33
2.2. Operacionalización de variables.....	34
2.3. Metodología.....	35
2.4. Tipo de estudio.....	35
2.5. Diseño.....	36
2.6. Población, muestra y muestreo.....	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSION.....	62
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68
VIII. ANEXOS.....	70
Anexo 1.....	71
Marco Conceptual.....	71
Anexo 2.....	75
Estructura Orgánica de la Red Asistencial Rebagliati.....	76
Encuesta a Médicos Residentes de las Especialidades Médicas.....	77

Encuesta a Pacientes	76
Reglamento de Residentado Médico de EsSalud	80
Resolución de Presidencia Ejecutiva N°111-PE-EsSalud-2005.....	81
Informe de Opinión de Expertos.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Matriz de Marco Conceptual.....	90
Tabla N° 2: Matriz de Variables.....	91
Tabla N° 3: Matriz de Marco Teórico.....	92
Tabla N° 4: Matriz de Operacionalización	93
Tabla N° 5: Matriz de Consistencia	94
Tabla N° 6: Tipo de Diseño de la Investigación.....	95

RESUMEN

En la actualidad, el conocimiento de la Satisfacción Laboral es importante para las empresas y las organizaciones de salud que deben enfrentar nuevos retos enfocados en la satisfacción de sus trabajadores y en especial de los profesionales médicos en formación (Residentes), quienes también constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad dentro de nuestro hospital. Por ello, es importante diseñar el trabajo de manera que permita que los Médicos Residentes vean colmadas sus expectativas.

En tal sentido, se desarrolló este trabajo de investigación denominado: "Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio al paciente de los Médicos Residentes de las Especialidades Médicas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María 2013". Que tuvo como Objetivo General: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio al paciente. Por lo que se realizará una investigación de tipo básica y de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y longitudinal, con una muestra no probalística e intencional, conformado por 68 médicos residentes de las especialidades médicas y 68 pacientes del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se utilizará la encuesta de Satisfacción Laboral de los Médicos Residentes, y un cuestionario tipo Likert. A través de la misma se determinará el nivel de Satisfacción Laboral de los Médicos Residentes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - EsSalud. En la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los Médicos Residentes.

Palabras claves: satisfacción laboral, calidad de servicio, médico residente.

ABSTRACT

At present, knowledge of the job satisfaction is important for businesses and healthcare organizations face new challenges to be focused on the satisfaction of their workers and especially medical professionals in training (residents) who are also the link key chain efficiency and sustainability within our hospital. Therefore, it is important to design the work so that allows Resident Doctors see meet their expectations.

In this sense, this research developed called "Job Satisfaction and Quality of Patient Services Resident Doctors of Medical Specialties Edgardo Rebagliati Martins National Hospital - Jesus Maria 2013". That was as General Objective: To establish the relationship between job satisfaction and the quality of patient service. As will conduct an investigation of basic type and correlational descriptive level, non-experimental and longitudinal design, with no intentional probalística sample, consisting of 68 medical residents medical specialties and 68 patients in the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

On techniques and tools for data collection, Job Satisfaction Survey of Resident Doctors will be used and a Likert questionnaire. Through the same level of job satisfaction of the Resident Doctors estimated in the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins - EsSalud. The need to implement organizational changes and working conditions in order to achieve a better quality of life and satisfaction of Resident Doctors.

Keywords: job satisfaction, quality of service, resident physician.