



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la calidad de atención y desempeño
laboral del personal asistencial del hospital
Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Norma Farfán Martino

ASESOR:

Mgr: Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERU – 2016

Página del jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dr. Felipe Guizado Oscco
Secretario

Dra. Gliria Mendez Lizarbe
Vocal

Dedicatoria

Dedico mi Trabajo de investigación a mis hijos y a mi esposo, quienes me brindaron todo el apoyo que necesite para el cumplimiento de uno de mis sueños.

Norma.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de superarme en el campo profesional, sobre todo a los que no contamos con recursos económicos para estudiar en otras Universidades.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Norma Farfán Martino, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08306813 con Tesis titulada: “Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo título profesional.
- 4) Los resultados presentados son, reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se contribuirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, marzo del 2016

Norma Farfán Martino

D.N.I.N°08306813

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos: El primer capítulo referido, a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema Hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencia para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes desean continuar un estudio de esta naturaleza, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Lista de contenido

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista	21
1.3. Justificación	43
1.4. Problema	43
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos	46
II. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Métodos de análisis de datos	59

III. RESULTADOS	60
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII. APÉNDICES	80
Apéndice A. Matriz de consistencia	81
Apéndice B. Instrumento	84
Apéndice C. Datos estadísticos	86
Apéndice D. Artículo Científico	89

Lista tablas

	Página.
Tabla 1 Operacionalización de variable Gestión de la calidad de atención	49
Tabla 2 Operacionalización de variable desempeño labora	50
Tabla 3 Distribución de la población	53
Tabla 4 Distribución de la muestra	54
Tabla 5 Análisis de ítems-test de la variable gestión de la calidad de atención	56
Tabla 6 Análisis de Confiabilidad interna de la variable gestión de calidad de atención	57
Tabla 7 Análisis de ítems-test de la variable desempeño laboral	58
Tabla 8 Análisis de confiabilidad interna de la variable desempeño laboral	59
Tabla 9 Gestión de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería	61
Tabla 10 Desempeño laboral del personal asistencial	63
Tabla 11 Correlación entre las variables gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial	65
Tabla 12 Correlación entre dimensión orientación de resultados y desempeño laboral del personal asistencial	66
Tabla 13 Correlación entre la dimensión iniciativa y desempeño laboral del personal asistencial	67
Tabla 14 Correlación entre dimensión organización y desempeño laboral del personal asistencial	68

Lista de figuras

	Página.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	52
Figura 2 Gestión de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016	62
Figura 3 Desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016	63

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016. Partió como el problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016?.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. Se utilizó muestreo probabilístico con una muestra de 211 del personal asistencial de enfermería. Se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman que permitió comprobar la hipótesis planteada donde se evidencia relación entre la Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán.

En los resultados se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de atención y desempeño laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.718, lo cual que indica una correlación positiva y alta, donde $p < 0.05$.

Palabras clave: Gestión de calidad, desempeño laboral, iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales.

Abstrac

The main objective of this research was to determine the relationship between the management of the quality of care and work performance of the hospital staff of the Hermilio Valdizán hospital, Santa Anita 2016. It started as the general problem What relationship exists between the management of quality of care and work performance of the hospital staff of the Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016?.

The research was of the basic type, with a non-experimental cross-sectional correlational design. Probabilistic sampling was used with a sample of 211 professional staff. We used the non-parametric statistic of Rho Spearman that allowed to verify the hypothesis raised where evidence of relationship between the Management of the quality of care and labor performance of the health care staff of the hospital Hermilio Valdizán.

The results show that there is a significant relationship between quality of care and work performance, with a correlation coefficient of Rho Spearman of 0.718, which indicates a positive and high correlation, where $p < 0.05$.

Key words: Quality management, job performance, initiative, teamwork, interpersonal relationships.