

Üniversite : İstanbul Kültür Üniversitesi
Enstitüsü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Dalı : İşletme
Programı : Kalite ve Üretim Yönetimi
Tez Danışmanı : Dr. Öğretim Üyesi Barış Safran
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans Tezi – Temmuz 2025

ÖZET

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA KALİTE ALGISININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İSTANBUL'DA ÖZEL BİR ŞİRKET ÜZERİNE ARAŞTIRMA

İpek KARACA

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının kalite algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve bu ilişkinin demografik ve mesleki değişkenlere göre nasıl farklılaştığını incelemektir. Araştırma, İstanbul'da hizmet veren bir hastanenin işletmesini yapan ve bu işletmeci altında alt yüklenici olarak yer alan şirketlerde çalışan; üst düzey yönetici, orta düzey yönetici, uzman/uzman yardımcısı, sorumlu ve şeflerden oluşan 395 sağlık çalışanı üzerinde yürütülmüştür. Araştırma modeli ilişkisel tarama deseninde tasarlanmış olup, veriler geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış Sağlık Çalışanlarında Kalite Algısı Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği kullanılarak anket yöntemiyle toplanmıştır. Analizlerde SPSS 24.0 programı kullanılmış; korelasyon, çoklu regresyon ve varyans analizleri (ANOVA, t-testi) ile veriler değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, sağlık çalışanlarının kalite algısının tüm alt boyutları ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır. En güçlü ilişki insan kaynakları kullanımı ve yönetim ve liderlik boyutlarında ortaya çıkmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda, insan kaynakları kullanımı, yönetim ve liderlik ile çalışan yararları boyutlarının iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif etkileri olduğu belirlenmiştir. Diğer alt boyutların ise iş tatmini üzerinde anlamlı etkileri bulunmamıştır. Demografik değişkenler açısından, cinsiyet, unvan, eğitim durumu ve çalışılan birim gibi faktörlere göre kalite algısı ve iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Buna karşın, yaş ve mesleki kıdem gibi değişkenlerde ise, ileri yaş ve uzun kıdeme sahip çalışanlarda iş tatmini düzeyinin belirgin şekilde azaldığı saptanmıştır. Araştırma bulguları, sağlık çalışanlarının iş tatmini ve hizmet kalitesinin artırılmasında insan kaynakları yönetimi ve liderlik uygulamalarının kritik rolünü vurgulamaktadır. Ayrıca, demografik faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkisinin sınırlı olduğu; özellikle yaş ve

kıdemde iş doyumunun azalmasının örgütsel politika ve uygulamalar açısından dikkate alınması gerektiği ortaya konmuştur. Çalışma, sağlık hizmetlerinde çalışan memnuniyeti ve kaliteyi artırmaya yönelik yönetimsel stratejiler geliştirilmesine bilimsel bir zemin sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Sağlık çalışanları, kalite algısı, iş tatmini, hizmet kalitesi.



University : Istanbul Kultur University
Institute : Institute of Graduate Studies
Department : Business Administration
Programme : Quality and Production Management
Supervisor : Asst. Prof. Barış SAFRAN
Degree Awarded and Date : Mba – July 2025

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY PERCEPTION ON JOB SATISFACTION IN HEALTH EMPLOYEES: A STUDY ON A PRIVATE COMPANY IN ISTANBUL

İpek KARACA

The aim of this study is to examine the relationship between healthcare workers' perceptions of quality and their job satisfaction, as well as to investigate how this relationship varies according to demographic and occupational variables. The study was conducted on 395 healthcare workers including senior managers, mid-level managers, specialists/assistant specialists, supervisors and supervisors working in companies that operate a hospital in Istanbul and subcontracted under this operator. Designed as a relational survey model, the study utilized a survey method based on the Healthcare Workers Quality Perception Scale" and the Job Satisfaction Scale, both of which have demonstrated validity and reliability. Data were collected via questionnaires and analyzed using SPSS 24.0 software, employing correlation, multiple regression, and variance analyses (ANOVA, t-test). The findings revealed that all sub-dimensions of healthcare workers' quality perceptions were positively and significantly correlated with job satisfaction. The strongest relationships were found in the human resources utilization and management and leadership sub-dimensions. Multiple regression analysis indicated that the sub-dimensions of human resources utilization, management and leadership, and employee benefits had significant and positive effects on job satisfaction, while other sub-dimensions did not have significant effects. In terms of demographic variables, there were no statistically significant differences in quality perceptions or job satisfaction based on gender, job title, educational level, or work unit. However, job satisfaction was found to decrease significantly among older and more experienced employees. The study highlights the critical role of human resources management and leadership practices in enhancing job satisfaction and service quality among healthcare workers. Additionally, it demonstrates that the influence of demographic factors on job

satisfaction is limited, but that age and seniority-related declines in satisfaction should be considered in organizational policy and practice. This research provides a scientific basis for the development of managerial strategies aimed at increasing employee satisfaction and quality in healthcare services.

Key Words: Healthcare workers, quality perception, job satisfaction, service quality.

