



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD
DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ
DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:
BRISCA NAVARRO PACHA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD
DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ
DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

BRISCA NAVARRO PACHA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. ARNALDO YANA TORRES

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. ENRIQUE GÉNARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS : 
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58



“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ” ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO
UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 346-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 02 de octubre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-09340 presentado por el (a) Bachiller, **BRISCA NAVARRO PACHA**, quien solicita nominación de jurados y Fecha y hora de sustentación de tesis, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller. **BRISCA NAVARRO PACHA**, con número de DNI. 46452465 y con número de matrícula 1510100403, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la tesis titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024**, para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N° 445-2024-USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N° 940-2024-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 0008 de fecha 25 de setiembre del 2024 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso “J” del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe final de la investigación (BORRADOR DE TESIS), del (la) Bach: **BRISCA NAVARRO PACHA**, para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer miembro	: Dr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo miembro	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ARTÍCULO TERCERO. - **PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Fecha	: Viernes 11 de octubre del 2024
Hora	: 10:00 a.m.
Lugar	: Aula N° 310 EPG-UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0940-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 18 de Julio de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-07996 de fecha 03 de Julio de 2024, el (la) Bach. BRISCA NAVARRO PACHA, con DNI N° 46452465, código de matrícula N° 1510100403, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 00163-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 11 de Julio de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°2024-07996 el (la) Bach. BRISCA NAVARRO PACHA, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024** Línea de investigación ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58, para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión FAVORABLE al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N° 00163-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, titulado: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024 presentado por el (la) Bach. BRISCA NAVARRO PACHA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como ASESOR al (a) Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Director de la Unidad de Investigación
Percy Gonzalo Puma Puma



LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%



Loyola

Trabajo del estudiante

9	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
10	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1 %
11	www.researchgate.net	Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unsaac.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uandina.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
14	tesis.unap.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upeu.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uladech.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uap.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %

repositorio.autonomadeica.edu.pe



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0445-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 14 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-05849 de fecha 07 de mayo de 2024, el (la) Bach. BRISCA NAVARRO PACHA, con DNI N° 46452465, código de matrícula N° 1510100403, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 0034-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 09 de mayo de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-05849 el (la) Bach. BRISCA NAVARRO PACHA, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 0034-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024** presentado por el (la) Bach. BRISCA NAVARRO PACHA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Velásquez Condori
DIRECTOR (a)



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	BRISCA NAVARRO PACHA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46452465
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-9103-8284
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	02115105
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Región Cusco País: Perú Provincia: Canchis Distrito: Sicuani Lugar: Hospital Carlos Monge Medrano Latitud: 14° 15' 54.766" S Longitud: 71° 13' 42.442" W https://maps.app.goo.gl/Bn5Bn6TfH5q1eAha7
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Año 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	3.03.02 -- Políticas de salud, Servicios de salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02 3.03.01 -- Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo BRISCA NAVARRO PACHA, identificado con DNI Nro. 46452465 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRTIO DE SICUANI, 2024

Asesorado por: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de DICIEMBRE del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Está dedicado a mi divino Dios, quien en toda su sabiduría me guía por el sendero correcto, me da el coraje para seguir adelante y no rendirme ante los problemas que surgen, y me muestra cómo superar las dificultades sin perder nunca la esperanza ni fracasar en mis empeños. Por haberme convertido en la calidad de ser humano que soy hoy, lo dedico a mis progenitores, Francisco y Dimas. A mi querido hermano Franklin, que siempre ha estado a mi lado en los tiempos difíciles y en los felices, y que me ha inspirado y motivado para conseguir este trascendental objetivo en la vida, le dedico este trabajo.



AGRADECIMIENTO

A los, docentes, instructores y administradores de la Universidad, por compartir su experiencia en el proceso de preparación del programa de postgrado que conducente a la maestría. A mi asesor, Sr. Percy Gonzalo Puma Puma, por su importante orientación para hacer realidad mi deseo de realizar mi estudio de investigación y alcanzar mi objetivo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ABREVIATURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA SITUACIONAL.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1. Hipótesis general.....	6
1.5.2. Hipótesis específicas.....	6
1.6. VARIABLES E INDICADORES.....	7
1.6.1. Conceptualización de variables.....	7



1.6.2. Operacionalización de variables 9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 10

 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional..... 10

 2.1.2. Antecedentes a nivel nacional 14

 2.1.3. Antecedentes a nivel regional..... 16

2.2. BASES TEÓRICAS 19

 2.2.1. Gestión de calidad..... 19

 2.2.1.1. Planificación para la calidad..... 20

 2.2.1.2. Organización para calidad..... 21

 2.2.1.3. Garantía y mejora..... 22

 2.2.1.4. Información para la calidad 23

 2.2.2. Satisfacción laboral 24

 2.2.2.1. Incentivos y motivación..... 26

 2.2.2.2. Recursos para el puesto de trabajo 26

 2.2.2.3. Relaciones interpersonales 27

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 27

 2.3.1. Gestión 27

 2.3.2. Calidad..... 28

 2.3.3. Bienestar 28

 2.3.4. Satisfacción 28

 2.3.5. Desempeño 28

 2.3.6. Productividad 28

 2.3.7. Incentivo 28



2.3.8. Garantía.....	29
2.3.9. Remuneración.....	29
2.3.10. Trabajo en equipo.....	29
2.3.11. Motivación	29
2.3.12. Política laboral	29
2.3.13. Fortalezas.....	29
2.3.14. DISA.....	29
2.3.15. DIRESA	30
2.3.16. MICROREDES.....	30
2.3.17. Valores.....	30
2.3.18. Empatía	30
2.3.19. Cordialidad	30
2.3.20. Conflictos.....	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACION.....	32
3.2. METODO DE INVESTIGACION.....	32
3.3. TIPO DE INVESTIGACION	33
3.4. NIVEL DE INVESTIGACION	33
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.6.1. Población.....	34
3.6.2. Muestra.....	34
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.7.1. Técnicas	34



3.7.2. Instrumentos 35

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN
..... 35

3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS .. 37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS 38

 4.1.1. Objetivo general..... 38

 4.1.2. Objetivos específicos 41

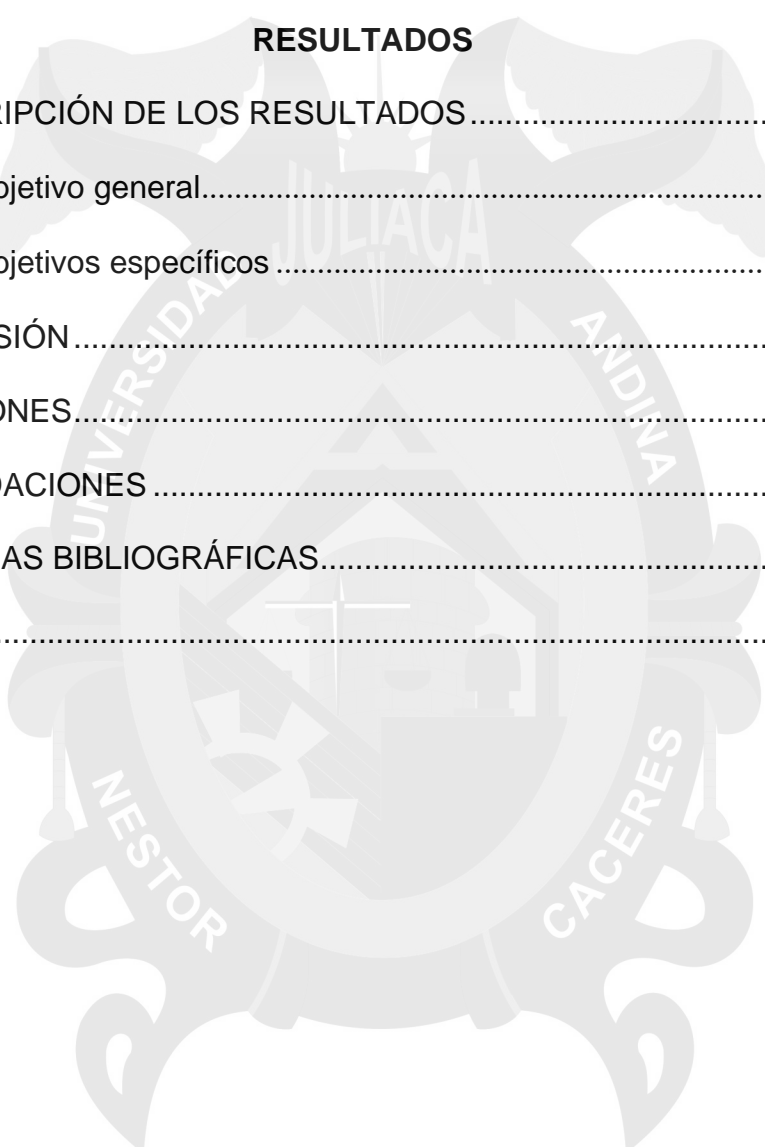
4.2. DISCUSIÓN 52

CONCLUSIONES..... 56

RECOMENDACIONES 58

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 60

ANEXOS..... 66





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables..... 9

Tabla 2 Fiabilidad del cuestionario sobre la gestión de calidad 36

Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario sobre la satisfacción laboral 37

Tabla 4 La gestión de calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud 38

Tabla 5 Pruebas de chi-cuadrado de la gestión de calidad y la satisfacción laboral..... 39

Tabla 6 Niveles de encuestas de gestión de calidad y satisfacción laboral 40

Tabla 7 La planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud 41

Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado de la planificación y satisfacción laboral 41

Tabla 9 Los niveles de encuesta de la planificación para la calidad y satisfacción laboral..... 42

Tabla 10 La organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud 44

Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado de la organización y satisfacción laboral 44

Tabla 12 Los niveles de encuesta de la organización para la calidad y la satisfacción laboral..... 45

Tabla 13 La garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud 47

Tabla 14 Pruebas de chi-cuadrado de la garantía y mejora y satisfacción laboral..... 47



Tabla 15 Los niveles de la encuesta garantía y mejora y satisfacción laboral 48

Tabla 16 La información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud 49

Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado de la información y satisfacción laboral 50

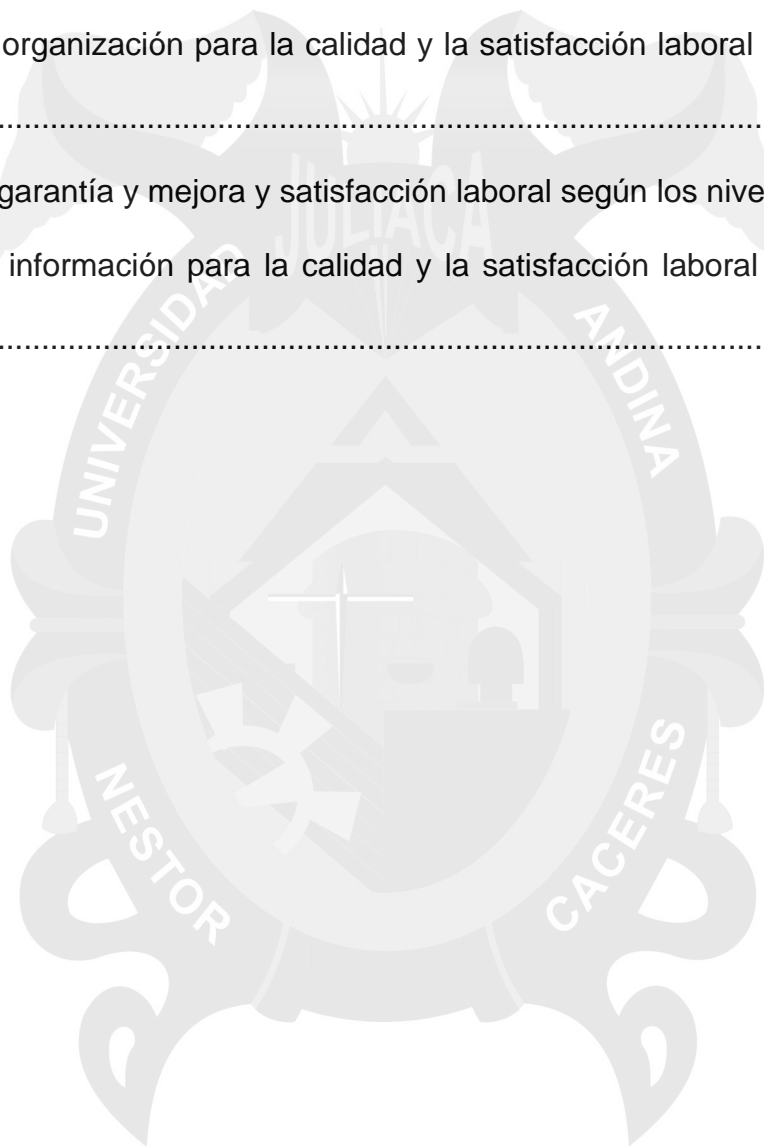
Tabla 18 Los niveles de encuesta de la información para la calidad y la satisfacción laboral 51





ÍNDICE DE FIGURAS

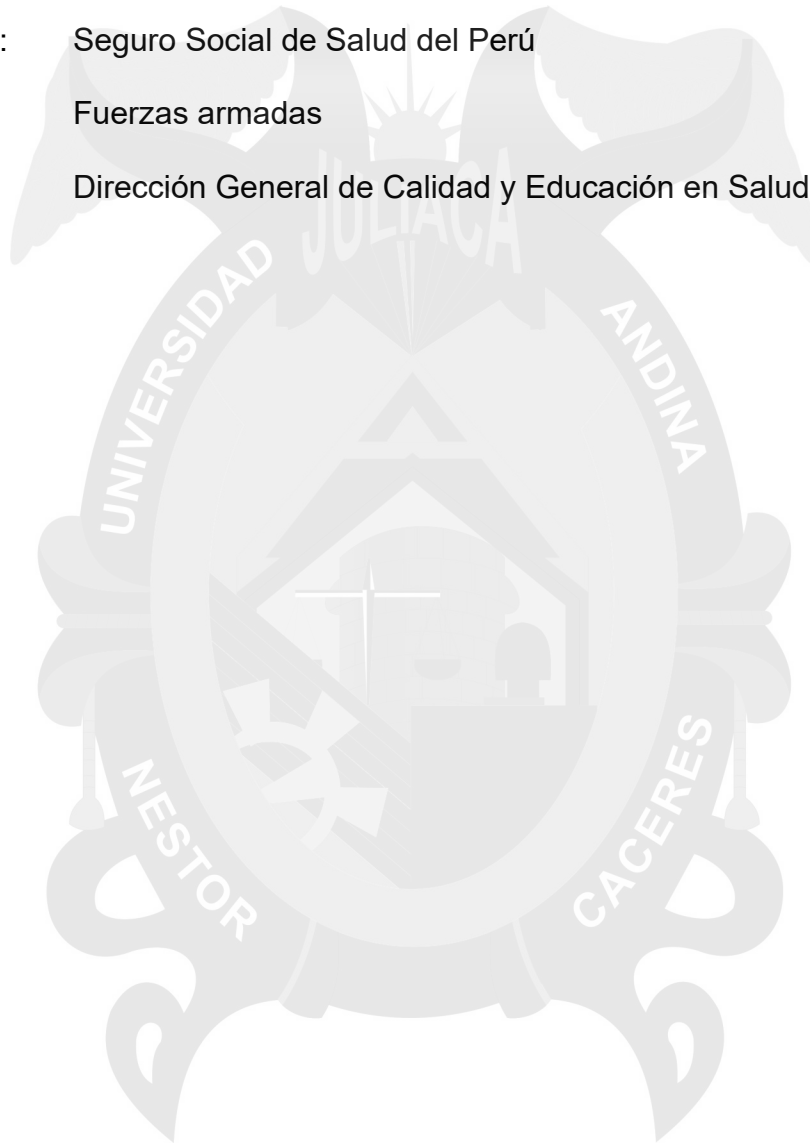
Figura 1 La gestión de calidad influye en la satisfacción laboral según sus niveles	40
Figura 2 La planificación para la calidad y satisfacción laboral según sus niveles	43
Figura 3 La organización para la calidad y la satisfacción laboral según sus niveles	46
Figura 4 La garantía y mejora y satisfacción laboral según los niveles.....	49
Figura 5 La información para la calidad y la satisfacción laboral según los niveles	51





ABREVIATURAS

- GC:** Gestión de calidad
- ISO 9000:** Es un conjunto de normas de control de calidad y gestión de calidad
- MINSA:** Ministerio de Salud del Perú
- ESSALUD:** Seguro Social de Salud del Perú
- FFAA:** Fuerzas armadas
- DGCES:** Dirección General de Calidad y Educación en Salud





RESUMEN

La indagación se efectuó con la intención de determinar Analizar si la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024. Uso como método un diseño experimental de método inductivo, el tipo fue básico explicativo de nivel básico. La población estuvo compuesta por el personal que labora en el Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, los cuales constara de 420 trabajadores, además como muestra se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia el cual incluirá a 200 personas. Posteriormente, los datos recopilados se codificaron, tabularon y clasificaron mediante un proceso de cribado en el programa SPSS versión 26 para completar el análisis. Los resultados se presentaron por medio de tablas con sus respectivas interpretaciones. Resultados: Se observó que con respecto a la gestión de calidad el 33% señalaron que en ocasiones hacen la adecuada gestión de calidad y por otro lado de los 200 trabajadores con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 59% se sienten satisfechos, por otro lado, el 37% están muy satisfechos y el 4% llegan a estar insatisfechos. Conclusiones: La gestión de calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$, lo cual corrobora la influencia entre ambas.

Palabras clave: Gestión, calidad, influencia, satisfacción, hospital.



ABSTRACT

The investigation was carried out with the intention of determining Analyze whether quality management influences the job satisfaction of health personnel at the Alfredo Calló Rodríguez Hospital in the District of Sicuani, 2024. I used as a method an experimental design with an inductive method, the type was basic. basic level explanatory. The population was made up of the personnel who work at the Alfredo Calló Rodríguez Hospital in the District of Sicuani, which will consist of 420 workers. In addition, non-probability sampling for convenience was used as a sample, which will include 200 people. Subsequently, the collected data were coded, tabulated and classified through a screening process in SPSS version 26 to complete the analysis. The results were presented through tables with their respective interpretations. Results: It is observed that with respect to quality management, they indicated that sometimes they do adequate quality management and on the other hand, of the 200 workers with respect to job satisfaction, it was noted that 59% feel satisfied, on the other hand, 37% are very satisfied and 4% are dissatisfied. Conclusions: Quality management influences the job satisfaction of health personnel at the Alfredo Calló Rodríguez Hospital in the District of Sicuani, with a degree of significance of $0.000 < 0.05$, which corroborates the influence between both.

Keywords: Management, quality, influence, satisfaction, hospital.



INTRODUCCIÓN

Un aspecto esperado de la atención al paciente es la calidad asistencial del personal, que pretende cumplir lo siguiente: hacer lo adecuado, ser eficaces, efectivos, oportunos, competitivos, cualificados, cuidadosos, responsables, personalizados, con principios humanistas y de correcto tratamiento; modificar el servicio para satisfacer las expectativas del usuario o ajustarse a las directrices establecidas y, en última instancia, restablecer el nivel de salud correspondiente del paciente.

La bibliografía es escasa en lo que se refiere a investigaciones o datos que intenten determinar la consideración de la asistencia por parte de los usuarios internos, a diferencia de los externos, que suelen ser los que calibran la calidad de la atención.

La afirmación central del estudio es que no existen pruebas científicas ni investigaciones previas que vinculen este hecho con el Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani. Posteriormente, se establece que un empleado que esté contento con su trabajo y no sufra ningún estrés mental o emocional podrá servir a la comunidad.

En cualquier línea de negocio, la felicidad de los empleados es crucial, ya que afecta a cómo se sienten con su trabajo y a su actitud hacia el propio trabajo. La conducta de los trabajadores se ve influida de alguna manera por su entorno laboral, ya que las impresiones que tienen de su lugar de trabajo pueden ser positivas o negativas.

Por lo tanto, la investigación titulada "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ



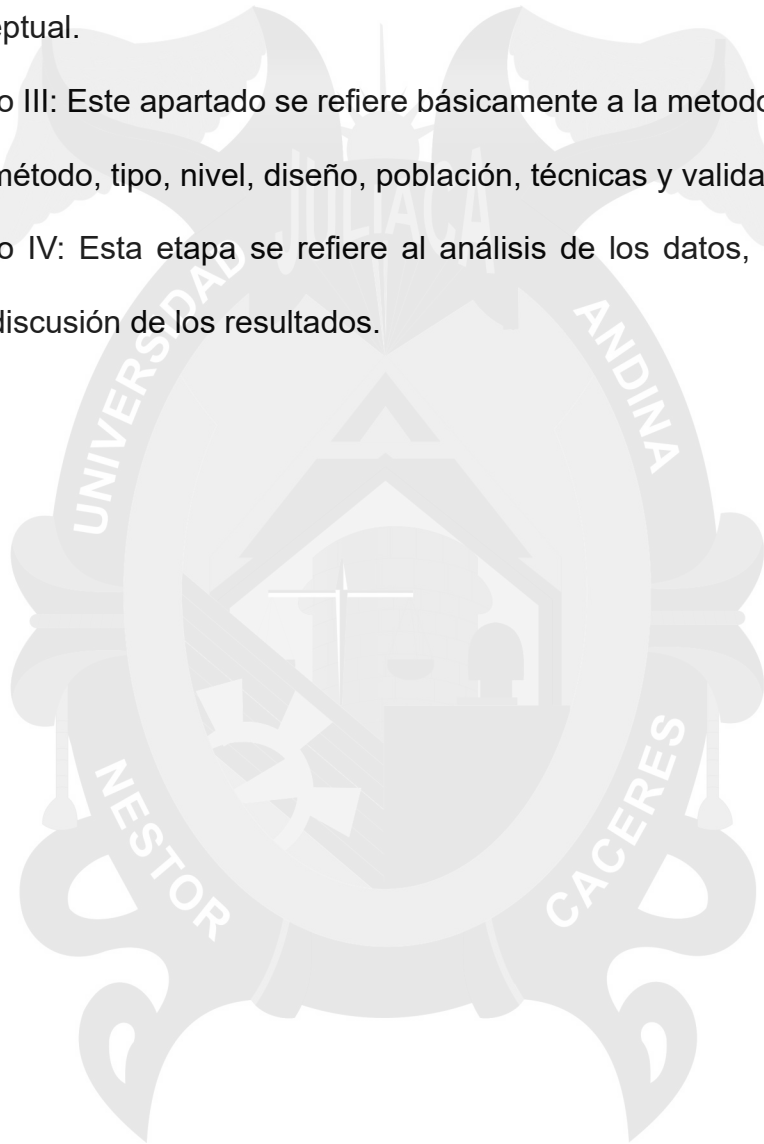
DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024" es sugerida por el amplio estudio antes mencionado. El formato de la tesis es el siguiente:

Capítulo I: Se inicia con la situación problemática, preguntas del problema, objetivos, hipótesis, variables y operacionalización.

Capítulo II: Se continua con los antecedentes, las bases teóricas, y el marco conceptual.

Capítulo III: Este apartado se refiere básicamente a la metodología, con el enfoque, método, tipo, nivel, diseño, población, técnicas y validaciones.

Capítulo IV: Esta etapa se refiere al análisis de los datos, prueba de hipótesis, y discusión de los resultados.





CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA SITUACIONAL

Según la UNESCO (2017) “las principales tendencias regionales identificadas por los programas de garantía de calidad se analizan en estudios realizados sobre el estado de la calidad en los sistemas y servicios de salud en América Latina y el Caribe”. Estos análisis revelan que, en líneas generales, la calidad podría llegar a describir como el cúmulo de aspectos de un objeto o servicio que compensan efectivamente los requisitos y las exigencias.

Según la idea de Uribe, la cultura y el ambiente de una organización pueden afectar a los trabajadores generando una atmósfera laboral estresante. Esto puede repercutir en la productividad de los trabajadores en el trabajo, en su bienestar profesional y, en última instancia, en su lealtad a la empresa. (Pilligua & Arteaga, 2019)

De forma similar, en otro estudio se evaluaron varios elementos significativos de la satisfacción laboral, incluidos los componentes materiales y/o físicos, la retribución y/o las ventajas, las interacciones sociales, el crecimiento personal, las directrices administrativas, el rendimiento laboral y las relaciones con el personal supervisor, con los consiguientes efectos: La fuerza de trabajo sanitario está regularmente a su entera satisfacción. La variable que menos



complace a la fuerza de trabajo sanitario son los elementos de carácter físico y material (alto grado de insatisfacción e insatisfacción relativa). El desarrollo personal (tanto satisfacción parcial como alta) es la dimensión con la que el personal sanitario está más satisfecho, (Calle & Gálvez, 2017).

Monteza (2010) explica que “el desarrollo de las tareas es el aspecto de la satisfacción laboral con el que el personal de enfermería está menos satisfecho, y las prestaciones retributivas el que más, según una comparación con otro estudio que analizaba cuestiones similares”.

Para Quiñones y Marín (2021) “un componente clave de la calidad de los servicios sanitarios es la felicidad del usuario”. Dado que el descontento del personal sanitario puede afectar a la prestación de servicios, es crucial que las instituciones evalúen sistemáticamente la salud de su plantilla como indicador crítico de la calidad del sistema. La estimación de los grados de bienestar facilita no sólo la mejora del potencial humano en el ámbito de la salud, sino también la optimización del enfoque del usuario con respecto al nivel de tratamiento.

Portilla (2017) señala que “por el contrario, es evidente que los empleados de los hospitales de hoy en día tienen bajos niveles de dedicación y satisfacción laboral con sus responsabilidades cotidianas”, por ejemplo, así lo confirmó un estudio realizado en un hospital nacional, que reveló que los pacientes hospitalizados se quejaban de sus médicos porque no se sentían comprometidos con ellos.

De acuerdo a Portilla (2017) “los pacientes se enfadan y presentan reclamaciones contra el personal como consecuencia del mal desempeño de su trabajo”.



Según Alanoca (2019) “es la cuestión que se plantea, y se pone de manifiesto que no existe una normativa de calidad en los sistemas de salud, que hay escasez de personal con formación en temas de calidad”, esto quiere decir que el Estado tiene un presupuesto restringido, que las infraestructuras se están deteriorando, que existe inestabilidad laboral y que se produce rotación de personal.

Asimismo, Medina y Esquicha (2013) “destacan que el entorno de los hospitales de EsSalud no está equipado para ofrecer el nivel de atención que se requiere. Asimismo, existe una fuerte correlación entre la felicidad laboral y el resultado del desempeño de los trabajadores en términos de calidad asistencial.”

Además, mencionan que “La motivación, el crecimiento de los empleados, la identidad y el sentimiento de pertenencia a la empresa son sólo algunos ejemplos de elementos internos y externos”. Por ello, es fundamental garantizar la satisfacción de los colaboradores, ya que vendrá redundar en un mejor aspecto en el área de funcionamiento.

Según la investigación de Vilca (2021) en la región Puno, “los empleados de Diresa muestran actitudes como desgana, escasa dedicación al trabajo y a sus compañeros, fuente persistente de conflictos y apatía hacia la resolución de conflictos internos como desmotivación, baja tolerancia, impuntualidad, absentismo y ausencia de implicación”. Sin embargo, el departamento de recursos del personal ha observado una disminución de la dedicación y la satisfacción, lo que ha afectado a la producción. Si esta tendencia persiste, podría ser perjudicial para la institución y, sobre todo, para los habitantes de Puno.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG.- ¿La gestión de la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1.- ¿La planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani?

PE2.- ¿La organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal

de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani?

PE3.- ¿La garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani?

PE4.- ¿La Información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Mi investigación se justifica porque quise estudiar la importancia de comprender cómo la gestión de la calidad en los denominados servicios de salud impacta directamente en el bienestar y la motivación de los profesionales sanitarios. Para que de ese modo se aporte información valiosa que ayude a las instituciones de salud a implementar estrategias de gestión de calidad que mejoren la satisfacción del personal, creando un ambiente de trabajo más motivador y efectivo. Todo esto a través de las siguientes:

TEÓRICA

La justificación teórica ocurre cuando se deja claro lo crucial que es investigar un tema para establecer una hipótesis científica. Esto presupone



señalar que el estudio permitirá, llevar a cabo un descubrimiento científico para la que es preciso efectuar un equilibrio o balance de la cuestión de la problemática investigada, servirá para desvirtuar conclusiones de las demás investigaciones o expandir un esquema de teorización.

PRÁCTICA

Desde una perspectiva práctica, la importancia de mejorar la denominada gestión de la calidad "que exige un liderazgo más fuerte en este campo" justifica esta investigación, ya que permite prestar servicios sanitarios seguros, fiables y de alta calidad, valorados por el público y los profesionales médicos.

METODOLÓGICA

Para lograr resultados óptimos de acuerdo con el objetivo general, se utilizará

el método cuantitativo, de tipo experimental, utilizando la referida encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta. En primer lugar, se evaluará el parámetro de gestión de la calidad; en segundo lugar, se medirá la satisfacción laboral, pasando por los mecanismos de validez de estructura y validez de contenido antes de que la fiabilidad satisfaga los requisitos necesarios para el estudio.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

OG. - Analizar si la gestión de la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.



1.4.2. Objetivos específicos

OE1.- Identificar si la planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

OE2.- Identificar si la organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

OE3.- Identificar si la garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

OE4.- Identificar si la información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

HG. - La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1.- La planificación para la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

HE2.- La organización para la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.



HE3.- La garantía y mejora influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

HE4.- La información para la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani.

1.6. VARIABLES E INDICADORES

1.6.1. Conceptualización de variables

Variable 1 Gestión de calidad

Según Alanoca (2017) “para satisfacer tanto las necesidades de la organización como las de sus clientes, la gestión de la calidad se refiere a las acciones coordinadas que se utilizan para orientar y controlar la calidad de una organización”. El establecimiento de los siguientes elementos: política de determinada calidad, objetivos de la ya mencionada calidad, una verdadera planificación, control, garantía de calidad así como mejora. Todo esto suele ser competencia de la alta dirección.

Dimensiones

- Planificación para la calidad;
- Organización para la calidad;
- Garantía y mejora;
- Información para la calidad;

Variable 2 Satisfacción Laboral

Portilla (2017) indica que “a partir del concepto de satisfacción laboral que se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo, existen varias perspectivas. Varios ponentes hacen referencia al aspecto emocional, los sentimientos o las



reacciones subjetivas del empresario en relación con la tarea realizada". Según otra fuente, la actitud de un individuo hacia su empleo u organización puede considerarse su satisfacción.

Dimensiones

- Sistema, incentivos y motivación;
- Recursos para el puesto de trabajo;
- Relaciones interpersonales;



1.6.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA LIKERT
Variable 1 GESTION DE LA CALIDAD	Planificación para la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Estrategias • Objetivos y planes de acción 	Nunca Casi nunca Ocasionalmente
	Organización para la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • C Nivel nacional DISA /DIRESA • Redes y microrredes • Establecimientos 	Frecuentemente Muy Frecuentemente
	Garantía y mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria de la calidad. – • Acreditación de los establecimientos • Seguridad del paciente – • Procesos de mejora continúa • Evaluación de la tecnología sanitaria. 	
	Información para la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento para la medición de la calidad. • Mecanismo para la atención del usuario. • Indicadores de sistema de gestión de la calidad. 	
Variable 2	Incentivos y motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos • Motivación 	Nunca Casi nunca Ocasionalmente
SATISFACCIÓN LABORAL	Recursos para el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos básicos para el puesto de trabajo • Recursos ambientales 	Frecuentemente Muy Frecuentemente
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Valores (comunicación, cortesía, respeto y ética) • Empatía • Cordialidad • Conflictos 	

Nota: elaborado durante el proceso de investigación



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Lacoa (2021) realizó una investigación en **Bolivia** teniendo como reconocido **Objetivo:** Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología del Hospital de Especialidades Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2do semestre. **Material y métodos:** Este estudio, de carácter descriptivo, así como transversal, por otro lado, analiza una selección de veintiocho miembros del personal médico los cuales vienen a laborar en el servicio de hematología. **Resultados:** El equipo médico del área de hematología tiene un decente 64,3% de satisfacción con factores externos y un deficiente de 96,4% con criterios internos. En lo que respecta al grado de satisfacción de los denominados encuestados, que es malo en un 100%, cuando desglosamos cada grupo de indicadores por separado, observamos que, en el caso de los elementos extrínsecos, el grado medio de satisfacción de los encuestados es del 61,4%, mientras que en el caso de los intrínsecos es del 46,4%. **Conclusiones:** Se ha encontrado una fuerte correlación positiva (0,619) entre los elementos extrínsecos e intrínsecos y la



felicidad laboral, lo que indica el impacto de estos aspectos en la satisfacción laboral.

Quiñones y Marín (2021) realizó una investigación en **Colombia** teniendo como **Objetivo:** Examinar la conexión entre las percepciones de calidad de los pacientes y la satisfacción laboral del personal médico en una unidad de salud mental de Puerto Rico. **Materiales y Métodos:** El estudio fue establecido como transversal, en conjunto con el descriptivo, que también es correlacional, así como cuantitativo. **Resultados:** mayor proporción de mujeres (62%; $p = 0,000$) y la denominada diferencia de edad por sexo ($p = 0,000$), dos resultados muy significativos. Por edades, la colectividad de jóvenes ($p: 0,0022$) así como los reconocidos adultos maduros ($p: 0,0120$) fueron los más significativos. Recibieron puntuaciones positivas superiores al 80% de satisfacción tanto para los servicios como para las áreas. La inexistencia de correlación entre el Tipo de contrato y la categoría de satisfacción de los colaboradores ($p > 0.05$), lo que indica que no hay diferencia estadística entre las dos variables. Esto sugiere que las dos variables son independientes ($\chi^2: 2,250$; $p: 0,3247$). Los resultados insatisfactorios en el ámbito de la asistencia se desprenden del simple análisis de correspondencia realizado con los colaboradores. **Conclusiones:** Los datos adquiridos indican un vínculo directo en medio de la determinada satisfacción de los usuarios atendidos y la satisfacción de los clientes internos.

Garate y Orbe (2023) realizó una investigación en **Guayaquil** teniendo como **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Banco. **Material y métodos.** En la determinada provincia de Cañar, se realizó un estudio de alcance reconocido como descriptivo con un enfoque de métodos mixtos, (cualitativo-cuantitativo), con 14 personas de 2 organizaciones del sector



bancario. **Resultados:** Los hallazgos demuestran un elevado estado de satisfacción con el trabajo que ejecutan, y se presenta un modelo basado en estos datos que muestra que son necesarias una serie de mejoras organizativas para alcanzar la satisfacción, entre ellas una retribución motivadora, conexiones interpersonales así como la autonomía. **Conclusiones:** El estudio revela un notable grado de satisfacción laboral, que influye significativamente en el rendimiento de los empleados, la consecución de los objetivos de la organización y el trabajo en equipo, entre otras cosas.

Salazar et al. (2020) realizó una investigación en **México** teniendo como **Objetivo:** Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud. **Material y métodos.** Se efectuó un análisis determinado como correlacional, el cual estableció un diseño transversal en una unidad de medicina de familia. El grupo muestral estuvo formado por 182 sujetos. **Resultados:** El 47% de los participantes calificó su satisfacción laboral de satisfactoria a muy satisfactoria (46,2%), mientras que la mayoría (56%) sugirió mejoras en el denominado clima organizacional. La satisfacción laboral y el clima organizativo mostraron una correlación moderadamente significativa ($r = 0.205$, $p = 0,05$). **Conclusiones:** Se observó una correlación positivamente proporcional en medio de la determinada apreciación de la cultura del lugar de trabajo y la establecida satisfacción laboral de los profesionales sanitarios.

Brito & Contreras (2019) realizó una investigación en **México** teniendo como **Objetivo:** Someter a prueba un modelo estructural que exprese las relaciones hipotéticas entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral en una muestra de personal de servicio social profesional de enfermería del norte



de México. **Material y métodos.** Investigación reconocida como transversal mediante instrumentos de encuesta. La muestra se halló con una cantidad 71 expertos de cinco centros México. **Resultados:** La satisfacción laboral y el compromiso estaban positiva y fuertemente correlacionados. El engagement es un importante anticipador de la felicidad laboral de los individuos, según el modelo de ecuaciones estructurales. **Conclusiones:** Las enfermeras profesionales y el personal de atención social alcanzan defender profundos grados de responsabilidad y complacencia laboral mediante intervenciones encaminadas a optimar la calidad de su equilibrio entre vida laboral y personal.

Álvarez et. al., (2019) realizó una investigación en **Cuba** teniendo como **Objetivo:** Diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. **Material y métodos:** investigación que fue cuasi-experimental. Por otro lado, la denominada muestra estaba formada por trescientos once empleados que tienen una relación directa con los correspondientes servicios médicos del hospital. Se aplicó una estrategia que combina la denominada observación directa, entrevistas propias y en grupo para ahondar en los datos, y el uso de la encuesta para diagnosticar la satisfacción laboral. El informe incluía un análisis desglosado por servicios y grupos profesionales. **Resultados:** El 74,39% de los trabajadores afirmaron estar satisfechos con su trabajo después del diagnóstico; los principales determinantes de este resultado fueron el entorno laboral y la disponibilidad de estímulos tanto materiales como morales. **Conclusiones:** Sólo 14 de las evaluaciones de los servicios obtuvieron los valores esperados, siendo las enfermeras la categoría más perjudicada.



2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Solano (2021) realizó una investigación en **Lima** en el cual tuvo como **objetivo** determinar la influencia de la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos pertenecientes a una empresa privada de Lima Metropolitana. **Material y método:** El 56,6% de los 198 trabajadores de la muestra vinieron hacer féminas y el 43% varones, con edades alcanzadas en medio de los 18 así como los 48 años. **Resultados:** Según los estudios se puede observar que no se correlacionan. **Conclusiones:** La conclusión a la que se llegó fue que la satisfacción laboral y la carga de trabajo no están relacionadas. Así pues, la variable de la carga de trabajo tampoco tendría ningún efecto sobre los aspectos de la satisfacción laboral.

Torres (2021) realizó una investigación de **Chincha**, en el cual tuvo como **objetivo**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José. **Material y método:** Se trata de un estudio de tipo aplicado con un diseño descriptivo correlacional no experimental. **Resultados:** Según los resultados sobre la calidad de los cuidados, el 30,0% de los encuestados opinan que el nivel de los cuidados de enfermería es bajo, el 42,9% que es regular y el 27,1% que es bueno. En referencia a la variable satisfacción del paciente, el 38,6% de los encuestados afirman tener un nivel de satisfacción bajo, el 40,0% un nivel de satisfacción medio y el 21,4% un nivel de satisfacción alto. **Conclusiones:** Una correlación significativa de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700 indica una clara asociación entre la satisfacción de los



pacientes que asisten al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021, y la calidad de la atención de enfermería brindada.

Rodriguez (2023) realizó una investigación en **Lima**, teniendo como **objetivo** Determinar satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en centro quirúrgico de un establecimiento hospitalario en Jesús María, Lima 2022. **Material y método:** La actual investigación emplea un enfoque cuantitativo utilizando un diseño metodológico transversal y descriptivo. En el proyecto tomarán como parte cuarenta y cinco enfermeras que trabajan en un servicio quirúrgico del hospital Jesús María. **Resultados:** Para presentar las conclusiones se utilizarán tablas y figuras que representen los resultados del análisis de datos que se realizará con el uso de instrumentos de estadísticas de tipo descriptivo. **Conclusiones:** Los resultados previstos mejorarán el entorno de trabajo del equipo de enfermeros, lo que debería aumentar su satisfacción con las tareas que realizan en el servicio quirúrgico.

Felipa (2023) realizó una investigación en Pimentel teniendo como **objetivo** analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. **Material y método:** Tres jurados validaron los dos cuestionarios utilizados como instrumentos en esta investigación correlacional y no experimental, que incluyó una muestra de veinticinco trabajadores. **Resultados:** Como resultado, hay un 52% de empleados moderadamente satisfechos, un 40% satisfechos y un 8% insatisfechos en el Centro de Salud de Peralvillo. Por el contrario, el 28% y el 72%, respectivamente, demuestran un grado de rendimiento laboral medio y alto. **Conclusiones:** Por último, se determina que no existe correlación entre el desempeño laboral de los empleados del Centro de Salud de Peralvillo en 2021 y su satisfacción laboral.



Alanoca (2019) realizó una investigación en Lima teniendo como **objetivo** establecer la relación entre gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora. **Material y método:** Dado que se informó de la relación entre las variables en un período determinado, la investigación fue determinada como correlacional porque se realizó utilizando el enfoque cuantitativo aplicado, diseño no experimental, descriptivo y nivel transversal. **Resultados:** Los resultados muestran una relación directa ($Rh=0,789$) y significativa ($p=0,000$) entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de los servicios médicos del Hospital María Auxiliadora. **Conclusiones:** Tras comprobar la hipótesis, existe una fuerte correlación.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Vilca (2021) en su investigación realizada en Puno tuvo como **objetivo** determinar la relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021. **Material y método:** La muestra censal fue de un total de doscientos cuarenta y seis participantes, y el estudio utilizó un enfoque aplicado, transversal, cuantitativo y no experimental. **Resultados:** Se ha demostrado que la satisfacción laboral y el rendimiento tienen una relación directa, aunque débil. Para analizar los datos y comprobar las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Esto demuestra que los elementos relacionados con la satisfacción de las demandas del trabajador durante la realización de las tareas afectarán al rendimiento y al esfuerzo del colaborador. **Conclusiones:** La satisfacción laboral es de 3,63 «nivel alto» por término medio, 4 «nivel alto» en la mediana y 4 «nivel alto» en la media.



Herrera (2022) en su investigación realizada en Puno tuvo como **objetivo** determinar la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud, servicio de emergencia Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro. **Material y método:** En la estrategia del estudio se utilizaron enfoques cuantitativos descriptivos, correctivos y transversales. La población del estudio estaba formada por cincuenta personas, entre ellas profesionales sanitarios empleados en servicios de urgencias. La guía para la entrevista y los cuestionarios de satisfacción y motivación en el trabajo sirvieron como instrumentos, la encuesta como método y el cuestionario como metodología. **Resultados:** Los resultados indican que la satisfacción laboral (54,0%) y la motivación (76,0%) son medias. **Conclusiones:** Como resultado, se puede afirmar que la variable motivación y la satisfacción laboral tienen una relación estadísticamente significativa (valor $p = 0,001 < 0,05$).

Mamani (2021) en su investigación realizada en Puno tuvo como **objetivo** determinar la relación entre los estilos de dirección y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno-2018. **Material y método:** La población del estudio estaba formada por 104 profesionales de enfermería, y la muestra, por 64 individuos elegidos al azar mediante un diseño transversal básico. **Resultados:** Los resultados muestran que, en lo que respecta al nivel de la determinada satisfacción laboral de los profesionales, los profesionales de enfermería reconocieron tres estilos de gestión: permisivo (24,38%), democrático (22,92%) y autocrático (41,02%). De los enfermeros, el 71,90% declaró tener un nivel medio de satisfacción laboral, el 26,60% un nivel bajo y sólo el 1,60% un nivel alto. Mediante la prueba estadística Chi cuadrado, se puede concluir que los estilos de dirección y la



satisfacción laboral no están relacionados ($p=0,253>0,05$). **Conclusiones:** El personal de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón no se ve influido por los estilos de gestión, según la conclusión.

Riva (2019) en su investigación realizada en Puno tuvo como objetivo Determinar la relación entre el estilo de liderazgo de los trabajadores municipales y la gestión de calidad del servicio en la administración pública: Caso gobierno local de la provincia de Puno 2018. **Material y método:** En esta Investigación se empleó como instrumento la denominada encuesta y el cuestionario, lo que es coherente con el paradigma cuantitativo y correlacional asociado a la investigación explicativa. La muestra está compuesta por 229 trabajadores seleccionados mediante una técnica de muestreo aleatorio básico. El proceso es deductivo. **Resultados:** A través de la investigación confirmamos que existe relación entre el liderazgo en el Gobierno Local de Puno y la gestión de la calidad de los servicios. La correlación del 82,1% y el cómputo del valor p inferior a 0,05, que muestran que el liderazgo tiende a influir en la gestión de la calidad del servicio a ese nivel, explican esta conclusión. **Conclusiones:** Las conclusiones anteriores indican que el trabajo realizado por los jefes directos en relación con la gestión de personal y la gestión de áreas tiende a influir en el estilo de liderazgo en la gestión de la calidad de los servicios. Hay que destacar que el modelo implantado sirve de indicación para evaluar las relaciones laborales y el liderazgo, y es a partir de él que se dan las condiciones suficientes para un liderazgo que apoye la realización de la administración de la calidad de los servicios.



2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de calidad

Alanoca señala (2017) que “la norma internacional ISO 9000 define la gestión de la calidad como las acciones planificadas para orientar y regular la calidad de una entidad con el objetivo de alcanzar sus propias expectativas y las de sus usuarios”. La alta dirección suele establecer los siguientes elementos: planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad, además de la política y los objetivos de calidad.

Además Sanabria (2014) señala que estos elementos se aclaran del siguiente modo: “Algo deseado o previsto en relación con la calidad es un objetivo de calidad”.

En términos generales, la política de calidad de la organización sirve de base para los objetivos de calidad, que luego se adaptan a los niveles y actividades organizativos adecuados. Además de ofrecer un marco para la creación de objetivos de calidad, la política de calidad está en consonancia con la política integral de la organización. La base de la política de calidad puede establecerse utilizando los conceptos de gestión de la calidad descritos en esta norma internacional. (Alanoca, 2017).

Planificación de la calidad: Para Alanoca (2017) “es una fase de la garantía de calidad que se centra en la aplicación de los objetivos de calidad, las especificaciones de los procesos y los recursos relacionados para cumplir los criterios de calidad”. Los programas de calidad que se establezcan podrán incluirse en el desarrollo de un plan de calidad.

Control de la calidad: Para Alanoca (2017) “es un componente de control de calidad que busca el cumplimiento de las normas de calidad”.



Aseguramiento de la calidad: Para Alanoca (2017) “es un componente de la garantía de calidad que busca asegurar que se cumplen las normas de calidad”.

Mejora de la calidad: Para Alanoca (2017) “aumenta la capacidad de cumplir los requisitos de calidad y es un componente de la garantía de calidad”.

Cultura de calidad

Cuatrecasas y Gonzales (2017) indican que “mantiene el equilibrio con la existencia de un subsistema que controla cómo el liderazgo moldea la creación de una atmósfera que permite el crecimiento de la responsabilidad, la implicación y la formación continua del capital humano de la empresa”.

Dimensiones de la variable 1

2.2.1.1. Planificación para la calidad

Según la Organización Panamericana de la Salud (2022) “la planificación debe centrarse en aprovechar al máximo los recursos disponibles, racionalizar los gastos, estudios, los procedimientos y los días de cama, en lugar de limitarse a la resolución de problemas, y tener en cuenta en todo instante las exigencias”.

Para la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (2024) “la planificación de la mejora de la calidad facilita la definición de políticas generales y objetivos de mejora que sirvan de base para el establecimiento de compromisos y la participación en la creación y ejecución del Sistema”.

Dado que abarca todos los niveles de la organización -desde la alta dirección hasta el personal operativo, la planificación de la calidad es de naturaleza estratégica y adopta un criterio de participación. Así pues, sugiere un esfuerzo de colaboración en el establecimiento de objetivos y políticas, la



planificación y el desarrollo de estrategias, así como su aplicación y despliegue satisfactorios en todos los niveles y contextos del sistema sanitario.

Por ello, además de lo mencionado anteriormente, la gestión estratégica de la calidad establecerá las políticas y procedimientos que servirán de base para la correcta descentralización de funciones y responsabilidades; la mejora continua se consigue mediante el monitoreo y la valoración de los resultados, lo que crea un bucle continuo de retroalimentación hacia la excelencia en los servicios sanitarios.

Es imperativo tener en cuenta que el Sector carece actualmente de un plan único de gestión de la calidad. Las medidas actuales se limitan al ámbito puramente institucional y tienen un carácter singular. Por ello, uno de los pasos más cruciales en la actual etapa de avance del Régimen es encargar a la Dirección General de Salud de las Personas la organización de un foro de debate y puesta en común de iniciativas y experiencias sectoriales.

2.2.1.2. Organización para calidad

Según Villanueva (2016) “toda empresa identifica los procedimientos o sistemas necesarios para mantener su competitividad y las formas en que estas funciones se combinan para producir los resultados previstos”. En consecuencia, es práctica habitual definir los sistemas de liderazgo identificando en primer lugar las necesidades y expectativas de las partes interesadas,

Villanueva (2016) “sugiere definir una estructura organizativa que permita integrar adecuadamente las funciones de aseguramiento de la calidad en el sistema sanitario”. Cuando la calidad se integra en el funcionamiento de los establecimientos del Sector, se institucionaliza y se mantiene.

Cuando se dispone de los conocimientos, la dedicación y la financiación adecuados para implantar, modificar, mantener y hacer avanzar el proceso de mejora de la salud y garantía de calidad, estos esfuerzos se consideran sostenibles, (Villanueva, 2016).

La clasificación se percibe de la siguiente manera:

- En el ámbito a nivel nacional (MINSA, ESSALUD, FFAA y Direcciones de Salud de la Policía Nacional, además de las delegaciones de otros subsectores a nivel nacional);
- Regional (Direcciones Regionales, Consejos Regionales de Salud o Gerencias Regionales de las Instituciones Públicas del Sector, así como otros actores regionales pertinentes);
- Nivel Local (Redes, Microredes) y
- Los hospitales y los institutos, a través de sus Oficinas/Unidades de Gestión de la Calidad, son ejemplos de organismos descentralizados e instalaciones sanitarias;

2.2.1.3. Garantía y mejora

De acuerdo al MINSA (2024) El término "garantía y mejora de la calidad se refiere al compendio de procedimientos utilizados para regular y consolidar de forma continua y cíclica el rendimiento con el fin de proporcionar la atención más segura, eficaz y eficiente posible", siempre teniendo en cuenta las necesidades del usuario y operando dentro de los parámetros establecidos por el sistema.

Dicho de otro modo, la Garantía y Mejora de la Calidad consiste en garantizar que los servicios sanitarios se prestan con una calidad que se crea, preserva y mejora mediante procedimientos como:



- Evaluación, monitoreo y toma de decisiones;
- Auditoría de la Calidad de Atención en Salud;
- Acreditación de los establecimientos y servicio;
- Evaluación de la Tecnología Sanitaria;
- Mejoramiento Continuo de Calidad;

Asimismo, el MINSA (2024) "señala que existe una gran experiencia en el desarrollo de estos procesos, como demuestran los avances realizados en los procedimientos de calidad de las instituciones que componen el Sector".

Así pues, para avanzar desde este estado de progreso es necesario pasar por una fase de introspección y regulación con el fin de intercambiar conocimientos, evaluar los éxitos codo con codo, normalizar conceptos e instrumentos, integrar invenciones y potenciar los avances mediante esfuerzos de grupo.

2.2.1.4. Información para la calidad

Según la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (2024) la evaluación del sistema se realiza en tres niveles principales que dan lugar a la generación de información:

- La medición y realización de políticas, planes o proyectos institucionales se incluyen en el enfoque holístico de la calidad del primer nivel de evaluación.
- La evaluación de las dimensiones de estructura, proceso y resultados en el segundo nivel permite identificar los puntos fuertes y las deficiencias de los proveedores de atención sanitaria de la población.
- El tercer nivel evalúa el calibre de un servicio sanitario en relación con un asunto concreto, lo que significa que evalúa posibles deficiencias, errores u omisiones en la prestación de atención médica a un paciente específico.



- Las estrategias, técnicas, herramientas y procesos que ofrecen pruebas coherentes y estructuradas del calibre del tratamiento y los niveles de satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos, se consideran el cuarto componente de la información para la calidad. Porque nos dice si el proveedor ha logrado estar a la altura de sus expectativas y valores, la satisfacción del usuario es un indicador crucial de la calidad de la atención.

Por su parte el MINSA (2024) señala que se está planificando el desarrollo de herramientas de medición que resulten útiles a las personas en las distintas fases del proceso sanitario, entre ellas figuran la realización de cuestionarios de satisfacción, la instauración de sistemas de información así como el asesoramiento a los consumidores y la acogida, tramitación y respuesta a reclamaciones y propuestas. Por lo cual la empresa dispone de una línea telefónica exclusiva, un módulo de atención al cliente y otros recursos que deben desplegarse en los niveles adecuados del sistema.

Además, se emplearán herramientas para definir y cuantificar los indicadores de control de calidad, que faculten la determinación de la ejecución de las tareas para la consecución de los propósitos.

Los resultados deben utilizarse para promover iniciativas de investigación que hagan avanzar los conocimientos y mejoren la calidad, así como eventos o propósitos de perfeccionamiento llevado constantemente en los procesos que incluyan ejercicios de seguimiento y correctivas.

2.2.2. Satisfacción laboral

Los autores señalan que en los años se dieron un cumulo de perspectivas sobre lo que constituye la felicidad laboral. Determinados autores hacen



referencia al carácter emocional, los sentimientos o las reacciones emotivas del empresario en torno a la tarea realizada.

Para Pizarro et al. (2019) "la satisfacción es un estado emocional positivo o placentero que se representa en el trabajo, así como la actitud que el talento humano tiene hacia su mismo empleo, basada en creencias y en el desarrollo de su propia labor".

Por su parte Calcina (2015) considera "Como resultado del proceso perceptivo del individuo, la satisfacción laboral es un proceso emocional positivo que se manifiesta como una reacción afectiva a los elementos o características del puesto de trabajo".

Para aumentar la incitación, así como la eficacia de los empleados, denominada la satisfacción laboral es crucial para los profesionales sanitarios. En consecuencia, una mayor superior satisfacción está vinculada a un elevado rendimiento, mejoras en los métodos, de igual manera llevando a cabo la función en grupo e interacciones armoniosas entre los distintos departamentos, todo lo cual, a su vez, se muda en ascendentes niveles de satisfacción de los usuarios, (Palomino, et al., 2016).

Pero, como han demostrado varios estudios, los empleados del sector sanitario que declaran una elevada carga de trabajo y un entorno laboral insatisfactorio y poco receptivo son más propensos a experimentar agotamiento y hastío, lo que está estrechamente relacionado con elevados grados de estrés y bajos niveles de denominas satisfacciones en su labor. (Vásquez, et al., 2018)

También se ha demostrado que el estrés en ausencia de una atención médica adecuada puede provocar agotamiento, lo que puede perjudicar la salud



mental del profesional y aumentar el riesgo de cometer errores médicos y laborales.

Dimensiones de la variable 2

2.2.2.1. Incentivos y motivación

Naranjo (2009) "sostiene que la motivación es una condición interna que actúa, impulsa y mantiene la conducta. Abarca una amplia gama de estímulos, anhelos, ansias, necesidades y esfuerzos comparables para satisfacer un deseo u objetivo".

Ciesa (2014) "La fuerza con la que se actúa y dónde se concentra la energía en un escenario dado viene determinada por una confluencia de procesos mentales, corporales y psíquicos".

Las recompensas se conceden en función del rendimiento del individuo y no del tiempo que lleva trabajando para la organización. Pueden concederse individualmente o en grupo, lo que reduce los gastos de mano de obra al tiempo que mejora el rendimiento de los empleados para la empresa. (Alanoca, 2019).

El propósito de los estímulos es animar a los empleados de una organización a realizar su trabajo con mayor eficacia.

2.2.2.2. Recursos para el puesto de trabajo

Para Brito & Contreras (2019) "el grado de estudios, la experiencia laboral, la educación y la capacidad de preparación de una persona son algunos de los elementos que influyen en el tipo de empleo que podemos conseguir"; sin embargo, un trabajo que no esté a la altura de su experiencia o nivel de preparación provocará cierto descontento en el ámbito laboral.



Lo mismo ocurre con los individuos que no pueden dedicar a sus familias el tiempo y la atención que necesitan, como los empleados que tienen hijos pequeños u otras obligaciones familiares,

2.2.2.3. Relaciones interpersonales

Según Lacoa (2021) "la forma en que las personas actúan en equipo e individualmente, así como la manera en que perciben su identidad y su sentido de pertenencia a la empresa, se consideran aspectos del entorno laboral". También se incluyen los métodos de organización de la comunicación a nivel interno.

Para Rodríguez y Guillermo (2017) "la envidia, el recelo profesional o una actitud demasiado pasiva o competitiva por parte de uno de los compañeros pueden ser, en ocasiones, la raíz de una relación negativa".

Para Rodríguez & Guillermo (2017) "cuando se trata de supervisores, suele derivarse de su comportamiento controlador e irreflexivo hacia los miembros de su personal, así como de sus exigencias poco razonables y de la realización de tareas que no les corresponden".

Incluso envidia y celos en el lugar de trabajo que les hace ver a algunos trabajadores como competidores que podrían ocupar su lugar como superiores. La gente deseará dejar su empleo si tiene malas relaciones en el trabajo.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gestión

De acuerdo a la DGCES (2024) "es el marco de obligaciones, directrices, métodos y herramientas establecidos para aplicar la gestión de la calidad".



2.3.2. Calidad

Iriarte (2012), sostiene que “Las cualidades intrínsecas de un objeto son las que le permiten satisfacer las demandas, ya sean explícitas o implícitas. Es lo que se denomina calidad.”

2.3.3. Bienestar

La RAE (2024) señala que es “el conjunto de las experiencias de un empleado, no sólo las que ocurren en el trabajo, se denomina su bienestar. Se compone de tres dimensiones: bienestar social, físico y psicosocial”.

2.3.4. Satisfacción

De acuerdo a la RAE (2024) “es la determinada satisfacción de un deseo o preferencia”.

2.3.5. Desempeño

Según la DGCES (2024) “se refiere a la aptitud de una persona, colectivo u organismo para ejecutar los procedimientos que incrementan la posibilidad de conseguir los efectos deseados”.

2.3.6. Productividad

De acuerdo a la DGCES (2024) “es un indicador de la eficacia y competitividad de una organización o de sus componentes, así como de la capacidad funcional del sistema operativo”.

2.3.7. Incentivo

Gorbanef, et al.(2019) “el incentivo es la perspectiva futura de un pago por realizar una actividad específica que la persona que lo ofrece desea que se lleve a cabo”.



2.3.8. Garantía

Según la RAE (2024) “llega para llevar a cabo la acción necesaria que proporciona seguro y protección contra un riesgo”.

2.3.9. Remuneración

Según la RAE (2024) “es el incentivo concedido al trabajador por completar sus tareas”.

2.3.10. Trabajo en equipo

Rodriguez (2023) señala que lo ha identificado en “individuos con un objetivo común que asumen obligaciones y responsabilidades, mejoran sus capacidades y maximizan su potencial para producir efectos”.

2.3.11. Motivación

Pizarro et al. (2019) “demuestra que la actitud de un trabajador ante su propio trabajo, basada en los valores y las ideas que adquiere, es lo que le impulsa en el trabajo”.

2.3.12. Política laboral

Asencio et al. (2017) “sugiere que es el grupo de directrices del Gobierno para controlar el movimiento sindical y aumentar el nivel de la ocupación”.

2.3.13. Fortalezas

De acuerdo a la DGCES (2024) “es el grupo de componentes que la empresa considera fiables para el avance del sistema y la consecución de los resultados previstos”.

2.3.14. DISA

Dirección de Salud, viene hacer como parte del organismo del Ministerio de Salud.



2.3.15. DIRESA

Dirección Regional de Salud, dependiente del MINSA con mayor rango de autoridad en una región determinada.

2.3.16. MICROREDES

La microrred es una agrupación de establecimientos sanitarios de aplicación prioritaria con una estructura organizativa cuya articulación funcional, basada en requisitos de alcance espacial y territorial, permite ordenar la provisión de prestaciones sanitarias.

2.3.17. Valores

Según la RAE (2024) "son los valores centrales que influyen en la forma

en que las personas se comportan y toman decisiones dentro de la empresa.

No hay garantía de que los valores indicados en el comportamiento se alineen con los valores declarados".

2.3.18. Empatía

Según la RAE (2024) "es la habilidad de ser empáticos es la capacidad de intentar sentir los sentimientos y emociones de otra persona de una manera objetiva y lógica".

2.3.19. Cordialidad

Según la RAE (2024) "ser sencillo, bondadoso y afable es lo que implica ser cordial. El término «cordialidad» se refiere a la característica o atributo tierno y afectuoso".

2.3.20. Conflictos

Según la RAE (2024) se refiere a "un enfrentamiento, desacuerdo o discusión se producirá inevitablemente en el momento en que dos o más



individuos tengan en común ciertos objetivos u puntos de vista que no puedan desarrollarse simultáneamente, es decir, cuando sean contradictorios entre sí".





CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACION

La investigación fue de un determinado enfoque Cuantitativo Según Ñaupas et al. (2018) cuando se trata de la "realidad natural, social e intelectual, el determinado enfoque cuantitativo define la ciencia como un denominado conjunto de información provisional, la cual viene hacer recopilada deliberadamente, además de ser reconocida como lógica, objetiva, verificable o demostrable, que aún está en curso".

3.2. METODO DE INVESTIGACION

El método empleado fue el método inductivo.

De acuerdo a Arias (2012) el método inductivo "viene hacer un determinado método en el que se analizan situaciones individuales para crear principios generales o conclusiones que se relacionen con el fenómeno estudiado o lo expliquen".

Además Arias, (2012) menciona que "el designado método inductivo emplea la percepción objetiva de los sucesos, la evaluación experimental así como el establecido análisis de las interacciones en medio ellos". En primer lugar, se dividen las acciones más sencillas para estudiarlas por separado, se



observan en respuesta a sucesos relacionados y, a continuación, se elaboran hipótesis que se ponen a prueba mediante la experimentación.

3.3. TIPO DE INVESTIGACION

Fue de tipo básico.

La investigación básica, de acuerdo a Baena (2017) “se diferencia de otros enfoques en que parte de un determinado marco teórico; esto hace que también se le denomine puro, como también teórico o dogmático”. Su primordial propósito es hacer avanzar el conocimiento científico y filosófico desarrollando nuevas hipótesis o refutando las antiguas sin someterlas a contradicciones prácticas.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACION

Respecto al nivel este fue el determinado explicativo

Para Hernandez et al. (2014) “los estudios reconocidos como explicativos trascienden la caracterización de nociones o manifestaciones o el elegido planteamiento de vínculos en medio de nociones, es decir, buscan dar respuesta a las razones de fenómenos y manifestaciones materiales o colectivas”.

Como su denominación sugiere, se ocupa fundamentalmente de dilucidar las causas de los hechos, las condiciones en que se producen y las asociaciones entre dos o muchos más factores.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental

De acuerdo a Arias (2012) “se empleó un diseño de investigación

clasificado como no experimental que, a diferencia de buscar vínculos directos entre variables, grupos o circunstancias, se utilizan para caracterizar, diferenciar o investigar asociaciones”. Este determinado enfoque emplea



únicamente la señalada observación; por lo tanto, no hay tareas aleatorias, grupos de control ni manipulaciones de las reconocidas variables.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

Según Baena (2017) es establecido como “un conglomerado, un conjunto de personas o cosas que comparten un determinado rasgo, o ambos, pueden constituir la población. Abarca todo el grupo bien definido del que se buscan conclusiones en cualquier investigación”.

En consecuencia, la establecida población sujeta un análisis que comprende a el personal que labora en el Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, los cuales constara de 420 trabajadores

3.6.2. Muestra

El tamaño de la muestra en el estudio científico optará por emplear un muestreo no probabilístico.

Según Carrasco (2005) el muestreo no probabilístico “es un método que evita seleccionar a los participantes al azar y, en su lugar, elige a los sujetos de la muestra basándose en el criterio del investigador”.

En consecuencia, se utilizará una muestra de conveniencia que incluya lo siguiente 200 personas.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. Técnicas

De acuerdo a Baena (2017) “permiten la recopilación, el análisis y la presentación de los datos, así como la exposición de las conclusiones, los procedimientos de investigación son los instrumentos y técnicas que ayudan al proceso de investigación en su aproximación al fenómeno estudiado”.



Para Carrasco (2005) “Es crucial recordar que estas técnicas son necesarias para que la investigación tenga éxito, ya que un uso inadecuado podría proporcionar datos que contradigan las conclusiones”. Es por ello que esta iniciativa de análisis utilizará como técnica la **encuesta**.

Las **encuestas** son una forma de obtener información de un pequeño grupo de personas con la intención de extrapolar los resultados a una población mayor.

3.7.2. Instrumentos

Según Hernandez et al. (2014) “La configuración del instrumento de investigación pretende servir de herramienta al investigador para recopilar datos”. De acuerdo con la mencionada definición, un dispositivo de análisis es un soporte, recurso o sistema (en su forma impresa o electrónica) empleado por el experto para recopilar, archivar o conservar datos.

En este ámbito particular, el instrumento empleado en la presente evaluación es el **cuestionario**.

El **cuestionario** según Baena (2017) “es más que una herramienta, un medio para recabar información para un estudio. Para decidir si el uso de un cuestionario será beneficioso, primero debemos tener claro el tipo de investigación que deseamos realizar”.

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN

Validación

La validación de los medios de análisis se llevará a cabo recabando la apreciación de los especialistas en la temática, con el objetivo de proceder a la evaluación y validación del dispositivo.

Es entonces que al llevar acabo la validación fueron calificados de la siguiente manera: El primer experto califico con una puntuación de 86%, el segundo experto califico con una puntuación de 90% y finalmente el tercer juez califico con una puntuación de 88%, lo que sumado hace una puntuación total de 88%.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de investigación de acuerdo a Ñaupá et al. (2018) "se vincula con la coherencia y estabilidad de sus resultados o mediciones. En términos simples, describe la capacidad del instrumento para generar resultados repetibles y coherentes en diversas condiciones y durante su funcionamiento".

En este caso, se recurrirá a la opinión de expertos para evaluar la fiabilidad del estudio.

Tabla 2

Fiabilidad del cuestionario sobre la gestión de calidad

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,966	20	

A partir del estudio de cada uno de los ítems del cuestionario de gestión de la calidad y de los datos de fiabilidad, se alcanzó una fiabilidad del 96,6%.

Tabla 3

Fiabilidad del cuestionario sobre la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	30

A partir del examen de cada uno de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral y de los datos de fiabilidad, se pudo alcanzar una fiabilidad del 99,1%.

3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Mediante el programa **SPSS versión 26** y el estadístico **de Pearson**, se determinó la correlación para el análisis. Las declaraciones relativas a las mercancías se elaboraron utilizando las dimensiones como base.

De forma similar, en el período de elucidación de los datos, se instituyó un denominado margen de error del 5% para los dos tipos de análisis, pero se mantuvo un margen de error del 5% para el análisis inferencial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1. Objetivo general

Tabla 4

La gestión de calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo de confianza por intervalo	R de Pearson	0.601	0.050	10.584	0.000 ^c
N de casos válidos		200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

En la tabla 4 se muestra que la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral evidenciando un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas en el personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024

Tabla 5

Pruebas de chi-cuadrado de la gestión de calidad y la satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	17.440 ^a	9	0.042	
Razón de verosimilitud	14.432	9	0.108	
Asociación lineal por lineal	0.389	1	0.533	
N de casos válidos	200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

De acuerdo a la tabla 5 los resultados obtenidos de la prueba de la Chi - cuadrada sostiene que $XC^2 = 17.440^a \geq XT^2 = 19.919$ por lo que la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, en donde también se aprecia que el valor significativo es 0.042 el cual nos evidencia siendo menor a 0.05, Por lo tanto, se afirma que La gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.

Tabla 6

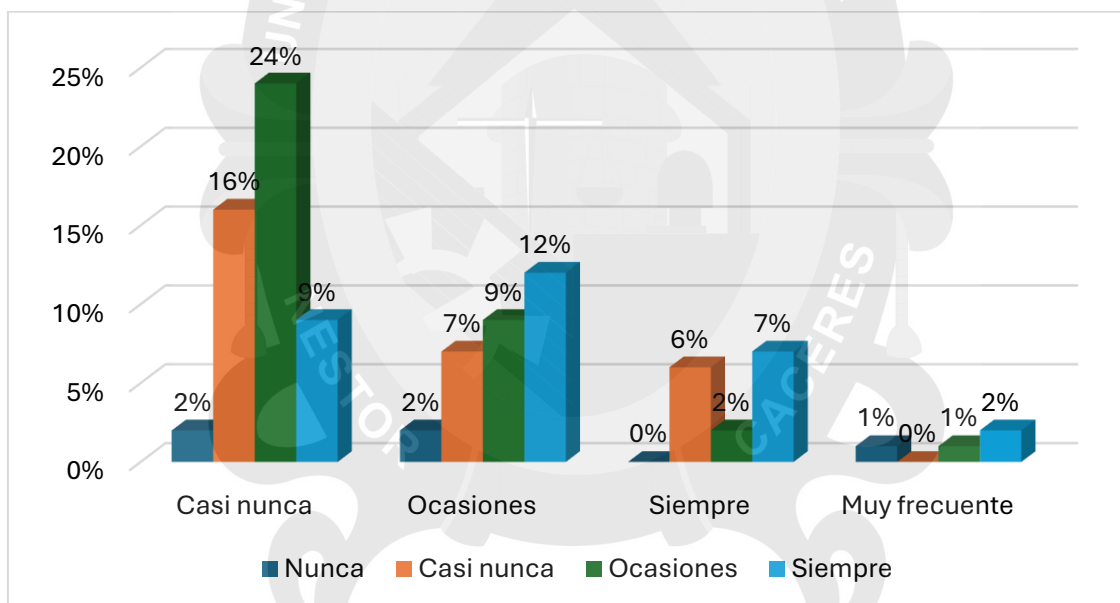
Niveles de encuestas de gestión de calidad y satisfacción laboral

Gestión de calidad	Satisfacción laboral								Total	
	Nunca		Casi nunca		Ocasiones		Siempre			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi nunca	2	2%	63	16%	38	24%	5	9%	108	51%
Ocasiones	2	2%	37	7%	25	9%	6	12%	70	30%
Siempre	0	0%	13	6%	3	2%	2	7%	18	15%
Muy frecuente	1	1%	0	0%	2	1%	1	2%	4	4%
Total	5	5%	113	29%	68	36%	14	30%	200	100%

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

Figura 1

La gestión de calidad influye en la satisfacción laboral según sus niveles



En la tabla 6 y figura 1 se conoce con respecto a la gestión de calidad en donde el 51% consideran que casi nunca existe una gestión y por otro lado de los 200 trabajadores con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 36% en ocasiones se sienten satisfechos, por otro lado, el 30% siempre están muy satisfechos, el 29% casi nunca y el 5% nunca están satisfechos.

4.1.2. Objetivos específicos

Tabla 7

La planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo R de Pearson	0.360	0.035	9.978	0.000 ^c
N de casos válidos	200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

En la tabla 7 se muestra que la planificación influye en la satisfacción laboral evidenciando un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas en el personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024

Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado de la planificación y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	27.485 ^a	12	0.007	
Razón de verosimilitud	23.960	12	0.021	
Asociación lineal por lineal	0.304	1	0.581	
N de casos válidos	200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

De acuerdo a la tabla 8 los resultados obtenidos de la prueba de la Chi - cuadrada sostiene que $\chi^2 = 27.485^a \geq \chi^2_{tab} = 21.026$ por lo que la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, en donde también se aprecia que el valor significativo es 0.007 el cual nos evidencia siendo menor a 0.05, Por lo tanto, se afirma que la planificación para la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.

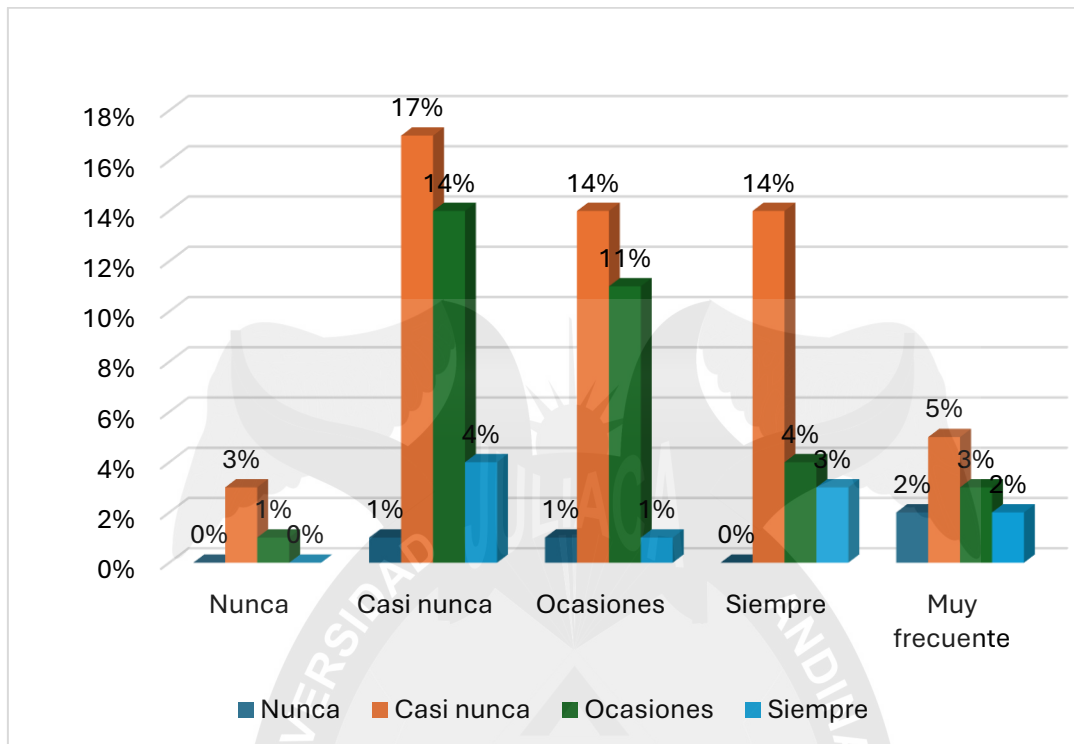
Tabla 9

Los niveles de encuesta de la planificación para la calidad y satisfacción laboral

Planificación para la calidad	Satisfacción laboral								Total	
	Nunca		Casi nunca		Ocasiones		Siempre			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	6	3%	1	1%	0	0%	7	4%
Casi nunca	1	1%	43	17%	29	14%	6	4%	79	36%
Ocasiones	1	1%	27	14%	25	11%	1	1%	54	27%
Siempre	0	0%	27	14%	7	4%	5	3%	39	21%
Muy frecuente	3	2%	10	5%	6	3%	2	2%	21	12%
Total	5	4%	113	53%	68	33%	14	10%	200	100%

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

Figura 2 La planificación para la calidad y satisfacción laboral según sus niveles



En la tabla 9 y figura 2 se conoce con respecto a la planificación para la calidad en donde el 36% indicaron que casi nunca realizan una planificación y por otro lado de los 200 trabajadores con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 53% casi nunca se sienten satisfechos, por otro lado, el 33% están en ocasiones satisfechos, el 10% llegan a estar siempre satisfechos y el 4% están insatisfechos.



Tabla 10

La organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud

Medidas simétricas		Valor	Error estándar	T	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.242	0.064	3.511	0.001 ^c
N de casos válidos		200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

En la tabla 10 se muestra que la organización para la calidad influye en la satisfacción laboral evidenciando un grado de significación de $0.001 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas en el personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024

Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado de la organización y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado		Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson		28.091 ^a	12	0.005	
Razón de verosimilitud		21.242	12	0.047	
Asociación lineal por lineal		6.745	1	0.009	
N de casos válidos		200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de la Chi - cuadrada sostiene que $\chi^2 = 28.091^a \geq \chi^2_{T} = 21.026$ por lo que la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, en donde también se aprecia que el valor significativo es 0.005 el cual nos evidencia siendo menor a 0.05, Por lo tanto, se afirma que la organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024

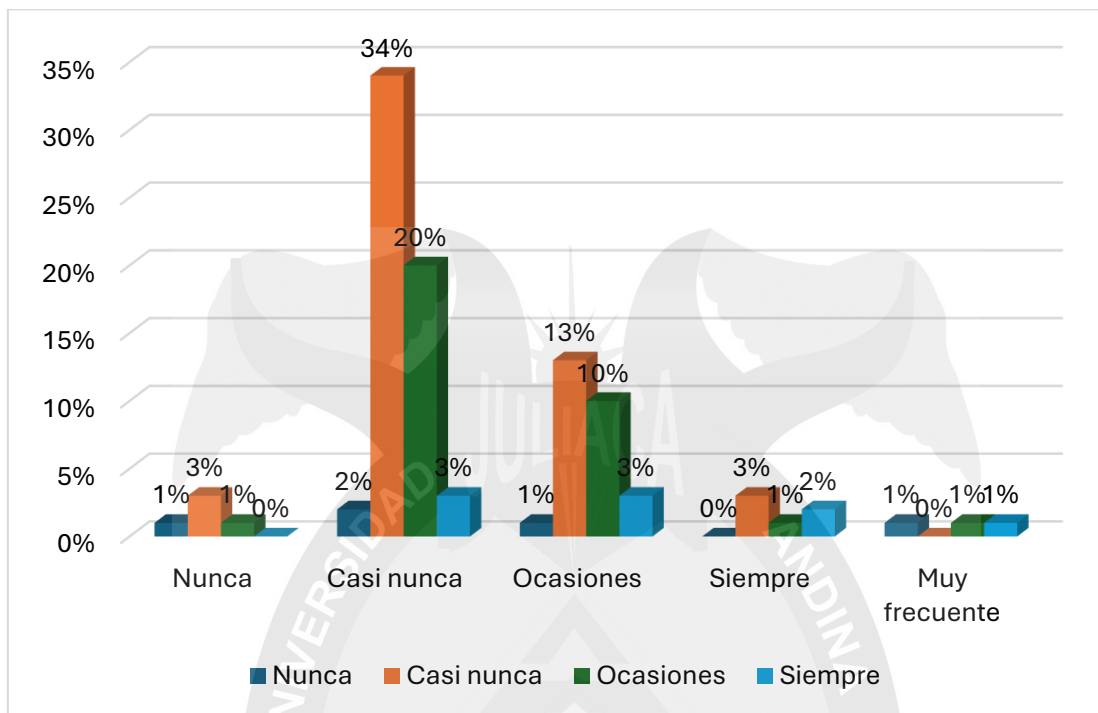
Tabla 12

Los niveles de encuesta de la organización para la calidad y la satisfacción laboral

Organización para la calidad	Satisfacción laboral								Total	
	Nunca		Casi nunca		Ocasiones		Siempre			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	1%	5	3%	2	1%	0	0%	8	5%
Casi nunca	2	2%	76	34%	41	20%	5	3%	124	59%
Ocasiones	1	1%	26	13%	21	10%	5	3%	53	27%
Siempre	0	0%	6	3%	2	1%	3	2%	11	6%
Muy frecuente	1	1%	0	0%	2	1%	1	1%	4	3%
Total	5	5%	113	53%	68	33%	14	9%	200	100%

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

Figura 3 La organización para la calidad y la satisfacción laboral según sus niveles



En la tabla 12 se conoce con respecto a la organización para la calidad en donde el 59% indicaron que casi nunca se organizan y por otro lado de los 200 trabajadores con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 53% casi nunca están satisfechos, por otro lado, el 33% en ocasiones, el 9% siempre están satisfechos y el 5% llegan a estar insatisfechos.

Tabla 13

La garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo de Pearson	0.461	0.071	7.307	0.000 ^c
N de casos válidos	200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

En la tabla 13 se muestra que la garantía y mejora de la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral evidenciando un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas en el personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.

Tabla 14

Pruebas de chi-cuadrado de la garantía y mejora y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	21.968 ^a	12	0.038	
Razón de verosimilitud	19.803	12	0.071	
Asociación lineal por lineal	0.119	1	0.730	
N de casos válidos	200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de la Chi - cuadrada sostiene que $\chi^2 = 21.968^a \geq \chi^2_{tab} = 21.026$ por lo que la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, en donde también se aprecia que el valor significativo es 0.038 el cual nos evidencia siendo menor a 0.05, Por lo tanto, se afirma que La garantía y mejora de la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024

Tabla 15

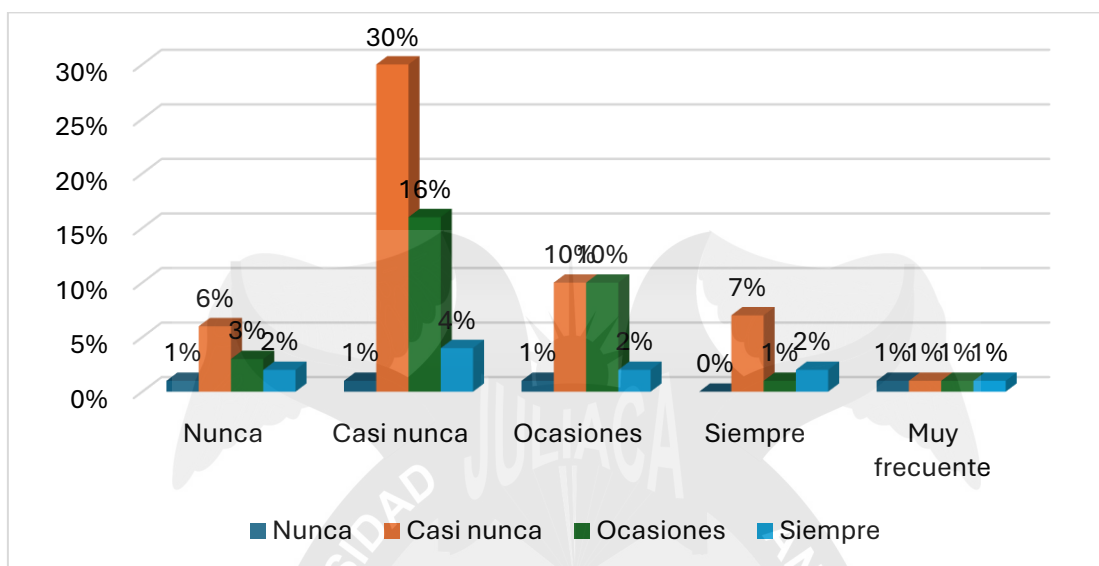
Los niveles de la encuesta garantía y mejora y satisfacción laboral

Garantía y mejora	Satisfacción laboral								Total	
	Nunca		Casi nunca		Ocasiones		Siempre			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	1%	11	6%	6	3%	2	2%	20	12%
Casi nunca	2	1%	68	30%	36	16%	7	4%	113	51%
Ocasiones	1	1%	20	10%	23	10%	2	2%	46	23%
Siempre	0	0%	13	7%	1	1%	2	2%	16	10%
Muy frecuente	1	1%	1	1%	2	1%	1	1%	5	4%
Total	5	4%	113	54%	68	31%	14	11%	200	100%

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

Figura 4

La garantía y mejora y satisfacción laboral según los niveles



En la tabla 15 se conoce con respecto a la garantía y mejorar de la calidad en donde el 51% percibieron que casi nunca existe garantías y mejora y por otro lado de los 200 trabajadores con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 54% casi nunca están satisfechos, por otro lado, el 31% en ocasiones están satisfechos, el 11% siempre están satisfechos y el 4% llegan a estar insatisfechos.

Tabla 16 *La información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud*

Medidas simétricas						
			Valor	Error estándar	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	de	0.479	0.067	7.675	0.000 ^c
N de casos válidos			200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

En la tabla 16 se muestra que la información para la calidad influye en la satisfacción laboral evidenciando un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas en el personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado de la información y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	27.124 ^a	12	0.007	
Razón de verosimilitud	26.527	12	0.009	
Asociación lineal por lineal	0.056	1	0.814	
N de casos válidos	200			

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

De acuerdo a la tabla 17 los resultados obtenidos de la prueba de la Chi - cuadrada sostiene que $XC^2 = 27.124^a \geq XT^2 = 21.026$ por lo que la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, en donde también se aprecia que el valor significativo es 0.007 el cual nos evidencia siendo menor a 0.05, Por lo tanto, se afirma que la información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.

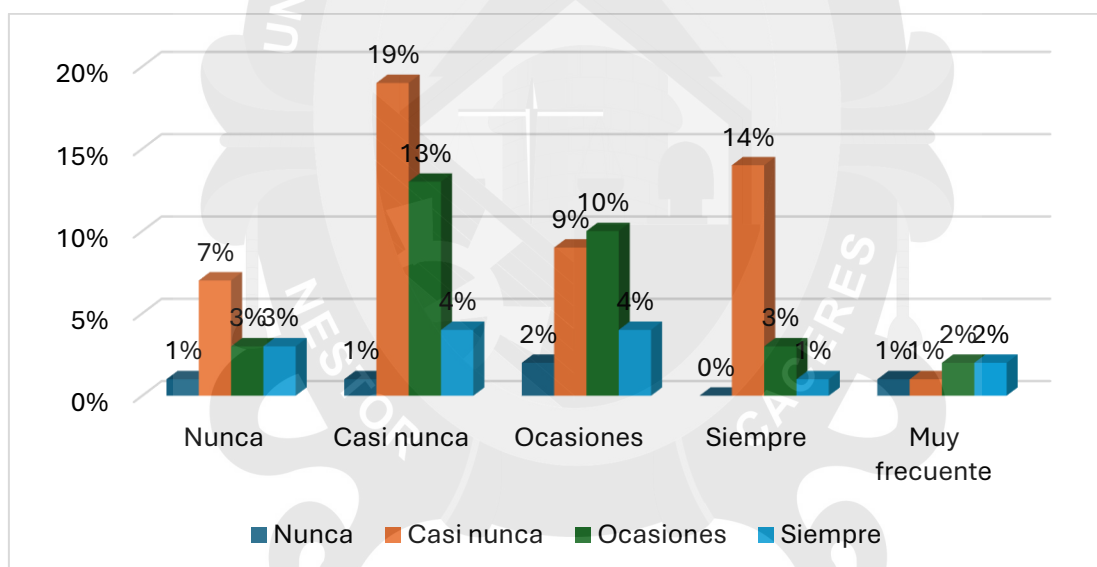
Tabla 18

Los niveles de encuesta de la información para la calidad y la satisfacción laboral

Información para la calidad	Satisfacción laboral								Total	
	Nunca		Casi nunca		Ocasiones		Siempre			
la	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	1%	14	7%	6	3%	3	3%	24	14%
Casi nunca	1	1%	53	19%	28	13%	4	4%	86	37%
Ocasiones	2	2%	17	9%	24	10%	4	4%	47	25%
Siempre	0	0%	27	14%	6	3%	1	1%	34	18%
Muy frecuente	1	1%	2	1%	4	2%	2	2%	9	6%
Total	5	5%	113	50%	68	31%	14	14%	200	100%

Nota: Datos tomados de la ejecución de encuesta

Figura 5 *La información para la calidad y la satisfacción laboral según los niveles*



En la tabla 18 se conoce con respecto a la información para la calidad en donde el 37% señalaron que casi nunca realizan una información apropiada y por otro lado de los 200 personales con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 50% casi nunca se sienten satisfechos, por otro lado, el 31% están en ocasiones satisfechos, el 14% siempre y por el contrario un 5% están insatisfechos.



4.2. DISCUSIÓN

En base al propósito que se propuso en este análisis se llevaron a cabo los resultados, es entonces que encontró que la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$, lo cual corrobora la influencia entre ambas.

Ahora entrando al área de la discusión Alanoca (2019) comparte nuestros resultados señalando que en su investigación realizada en Lima se puede observar que en cuanto a los servicios sanitarios del Hospital María Auxiliadora, el 31,7 por ciento de ellos tiene una gestión de calidad buena, mientras que el 56,6 por ciento tiene una gestión de calidad regular. De forma similar, el 12,3% tiene un control de calidad inadecuado sobre su atención médica. Por el contrario, se evidencia que el nivel de la estudiada satisfacción laboral de los individuos que laboran en el Hospital María Auxiliadora en 2017 fue del 39,3%, con un 50% del personal que manifiesta un nivel de satisfacción y un 10,7% que manifiesta un nivel de insatisfacción laboral. Los resultados mostraron que existe una fuerte correlación en medio de la gestión de la calidad en conjunto con la satisfacción laboral de los individuos del Hospital María Auxiliadora. Es entonces que se puede observar que ambas variables encontraron una correlación RhoSpearman de 0,789, que es una referida correlación positiva alta, de igual manera visualizando los demás resultados se encontró una determinada significancia con un $p=0.000$ ($p<05$).

Por otro lado Quiñones y Marín (2021) afirma que los resultados demuestran el impacto que unas condiciones de trabajo, una remuneración y un ambiente favorables tienen en los niveles de satisfacción de los clientes internos



(trabajadores), Cada persona de la empresa se siente feliz porque tiene cierto grado de independencia, capacidad para tomar decisiones y un conocimiento claro de sus responsabilidades dentro de la empresa. Tanto si los usuarios son clientes internos como externos, estos factores también influyen en su grado de satisfacción.

Asimismo, Lacoa (2021) muestra que los factores extrínsecos e intrínsecos tienen una fuerte correlación positiva (0,619) con la satisfacción laboral, lo que indica que estos factores influyen en la satisfacción laboral.

Con respecto al primer objetivo específico se observó que, la planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas.

A esto Álvarez et al. (2019) señala que el «estado deseado» del estudio era obtener un índice de satisfacción laboral del 75% (0,75), ya que la planificación estratégica del hospital incluye el aumento de la felicidad laboral entre sus objetivos.

Con respecto al segundo objetivo específico se observó que la organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.001 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas.

Felipa (2023) señala que el Rho Spearman de 0,062 demostró la asociación entre los factores extrínsecos (que incluyen variables organizativas, funcionales o individuales) y la satisfacción laboral. Estas variables incluyen los ingresos, el papel que uno desempeña en la institución, las relaciones interpersonales y la



estabilidad en el empleo, y demás. Según él, la institución necesita organización si quiere que sus trabajadores estén contentos y rindan al máximo.

En el tercer objetivo específico se encontró que con respecto a la a la garantía y mejora de la calidad esta influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas

A esto Alvarez et al. (2019) debido a la mala calidad de construcción de las instalaciones de la empresa, existen peligros que no están suficientemente controlados: No hay garantías de que se cumplan las medidas de labor (alumbrado, aireación, decorativa e Higiénica) requeridas para el incremento de los préstamos de labor ofrecidos en la entidad. La falta de normas definidas en el diseño de los puestos de trabajo para garantizar la comodidad de los empleados en el desempeño de sus responsabilidades se traduce con frecuencia en una baja satisfacción de los trabajadores, lo que subraya la necesidad de mejorar las prácticas de gestión para garantizar esta evolución.

En el cuarto objetivo específico se visualizó que la información para la calidad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Alfredo Calló Rodríguez, en el cual se puede observar que se halló un denominado grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas.

A esto Felipa (2023) señala que en la variable de participación de la encuesta examina el nivel de satisfacción del trabajador con la formación impartida por su entidad. Las variables a cargo del trabajo y satisfacción con la participación en la variable satisfacción laboral mostraron una asociación positiva estadísticamente no significativa ($r = ,049$; $p \leq ,490$), lo que sugiere que cuanto más trabajo se tiene, más información se recibe de la organización. Por otro lado,



Álvarez et al. (2019) además, dice que durante su investigación se descubrieron problemas de comunicación entre los grupos de trabajo. La información mal entendida o suministrada incorrectamente ha dado lugar a quejas de afectados y allegados.





CONCLUSIONES

PRIMERA: Se logró determinar que en la gestión de calidad el 51% consideran que casi nunca existe una gestión y por otro lado de los 200 trabajadores con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 36% en ocasiones se sienten satisfechos. Por otro lado, la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital, esto contrastando la hipótesis donde se visualizó un grado de significación de $(p=0.000) < p = 0.05$, por ende, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Lo cual corrobora la influencia entre ambas variables, señalando que si existe una buena gestión de calidad por parte de la dirección existirá una mejor satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

SEGUNDA: La planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas. Por otro lado, con respecto a la planificación para la calidad el 36% indicaron que casi nunca realizan una planificación y con respecto a la satisfacción laboral se pudo notar que el 53% casi nunca se sienten satisfechos. Manifestando que si existe una buena planificación por parte de la dirección, existirá una mejor satisfacción laboral en el personal de salud. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.



TERCERA: La organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.001 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas. Por otro lado, el 59% indicaron que casi nunca se organizan Observando la importancia que tiene que tener una mejor organización en el hospital estudiado. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

CUARTA: La garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas. Con respecto a la a la garantía y mejora de la calidad el 51% percibieron que casi nunca existe garantías. Señalando que la garantía y mejora del hospital por parte de la autoridad repercutirá en que el personal se sienta más satisfecho. Por lo que se accede la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

QUINTA: La información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, con un grado de significación de $0.000 < 0.05$ lo cual corrobora la influencia entre ambas. Asimismo, el 37% señalaron que casi nunca realizan una información apropiada. Lo que indica la importancia de tener una correcta información a nivel del personal del hospital. Por lo que se admite la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al director del hospital, efectuar un análisis exhaustivo de la gestión de calidad de esta, en los elementos de planificación, organización, mejoramiento, garantía e informática de la institución, para comprobar si se están realizando de manera adecuada, ya que se puede constatar la trascendencia de estos para tener una mayor satisfacción laboral.
- SEGUNDA:** Al director del hospital, incorporar la mejora institucional y los procesos organizativos a la política de recursos humanos para inspirar y motivar a los empleados. Asimismo, sugiere aumentos salariales y/o beneficios laborales tanto para los empleados contratados como para los nombrados.
- TERCERA:** Al director y jefes del hospital Alfredo Callo Rodríguez, realizar investigaciones para validar los efectos con el fin de acrecentar el conocimiento sobre la satisfacción laboral, así como crear asimilaciones que proporcionen la mejora de los escenarios de labor en los centros sanitarios. Esto también ayudará a optimar la satisfacción laboral de los personales del hospital en mención.
- CUARTA:** Al director del hospital, reforzar la calidad profesional y de atención a través de la formación y de la permanente renovación, ya que sirve de incentivo para los distintos trabajadores.



QUINTA: Al director del hospital, aumentar la calidad de los servicios sanitarios, debe desarrollarse un sistema interno de evaluación del talento humano que muestre las competencias del personal y permita una adecuada calificación del personal en función del puesto.





REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alanoca, R. (2017). *Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017*. San Juan de Miraflores: Escuela de Posgrado.
- Alanoca, R. (2019). *Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Alvarez, L., Guzmán, M., Noda, M., Alvarez, L., & Galcerán, G. (2019). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(3), 407-417.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Asencio, N., Tomalá, M., Panchana, M., & Cochea, H. (2017). La Política Laboral y su incidencia en el mercado de trabajo en la Provincia de Santa Elena. Años 2010-2015. *Revista de Planeación y Control Microfinanciero*, 41-55.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación, serie integral por competencias*. México: Editorial Patria.
- Brito, J., & Contreras, M. (2019). Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, Mexico. © *Academia Journals* 2019.
- Calle, D., & Gálvez, E. (2017). Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un Hospital Docente del Ministerio de Salud. <https://revistas.uss.edu.pe/>.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima – Perú.: Primera edición. .



- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos* (Primera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cuatrecasas, A., & González, B. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (5ta ed.). Barcelona, España: Profit Editorial.
- Dirección General de Calidad y Educación en Salud. (2024). *Modelo de gestión de calidad en salud*. Mexico: Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
- Felipa, E. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Flores, M. (2017). *Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Antonio Caldas Domínguez'' de Pomabamba – Ancash – 2017*. Pomobamba: Universidad César Vallejo.
- Fontalvo, T. (2010). *En su libro de gestión de la calidad en los servicios*. Malaga, España: Eumed.net.
- Garate, W., & Orbe, M. (2023). Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 7(25), 98-110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621977178005/html/>
- Gorbanef, Y., Torres, S., & Cardona, J. (2019). El concepto de incestivo en administración. *Revista de Economía Institucional*, 73-91.
- Hernández, R., Fernández, S., & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw – Hill.



- Herrera, E. (2022). *Motivación y satisfacción laboral en el personal de salud, servicio de emergencia Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azangaro Puno, 2022*. 2022: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Hoz, J., Carrillo, E., & Gómez, L. (2012). Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios. *AD-minister* (21), 71-85.
- Lacoa, C. (2021). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de Salud servicio de hematología Hospital de especialidades Maternoinfantiles CNS Regional La Paz*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- Mamani, L. (2021). *Estilos de dirección y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el hospital regional Manuel Núñez Butron, Puno - 2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Medina, M., & Esquicha, A. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev enferm Herediana*, 96-106. Obtenido de MINSA;. (23 de Julio de 2024). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Obtenido de Garantía y mejora de la calidad: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-3.pdf
- Molero, T., Zambrano, M., Cruz, S., Gómez, M., Panuncio, A., & Sanchez, J. (2014). Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 259-268.
- Monteza, E. (2010). *Clima laboral y satisfaccion dee las enfermeras*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.



- Naranja, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 153-170.
- Ñaupas , H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* . Colombia: Ediciones de la U.
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Servicios de salud de Calidad Guía de planificación*. Organización Mundial de la Salud.
- Palomino, J., Matzumura, J., Gutierrez, H., & Zamudio, L. (2016). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Area de consulta externa del servicio de ginecoobstetricia del hospital nacional Docente Madre Niño San Batolomé en Lima, Perú. *REVCOG*, 53-58.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Ecuador: Cuadernos Latinoamericanos de Administración.
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 843-859.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Quiñones, D., & Hamburger, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019*. Barranquilla: Universidad de la Costa.
- Quiñones, D., & Marín, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una*



Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. Colombia-Barranquilla: Universidad de la Costa.

Real Academia Española. (04 de Junio de 2024). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Asociación de academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/>

Riva, E. (2019). *Liderazgo y gestión de calidad en la administración pública del gobierno local Puno, 2018.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Rodriguez, M. (2023). *Satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en centro quirurgico de un establecimiento Hospitalario en Jesus Maria, Lima-2022.* Lima: Universidad Maria Auxiliadora.

Rodriguez, M., & Guillermo, E. (2017). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal. *Rev la Fac Ciencias Económica*, 219-242.

Salazar, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 273-283.

Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 165-213.

Solano, Y. (2021). *Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitano.* Lima: Universidad San Ignacio del Loyola.

Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San Jose, Cusco - 2021.* Chíncha: Universidad Autónoma de Ica.



UNESCO. (2017). *Educación Superior y Sociedad*. Venezuela: IESALC.

Obtenido de

<https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/34/34>

Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 325-331.

Vilca, L. (2021). *Satisfacción y Desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.

Villanueva, E. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.





ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿La gestión de la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024?	Analizar si la gestión de la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.	La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.	VARIABLE 1: GESTION DE CALIDAD DIMENSIONES: -Planificación para la calidad -Organización para la calidad -Garantía y mejora -Información para la calidad	DISEÑO Cuantitativo-No experimental TIPO Explicativo Nivel Básico POBLACION El personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez MUESTRA No Probabilística TECNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIONES: - Incentivos y motivación - Recursos para el puesto de trabajo - Relaciones interpersonales	
¿La planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024?	- Identificar si la planificación para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024	- La planificación para la calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.		
¿La organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024?	- Identificar si la organización para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024	- La calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024		
¿La garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024?	- Identificar si la garantía y mejora influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani	- La garantía y mejora influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024		
¿La Información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024?	- Identificar si la información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.	- La información para la calidad influye en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Alfredo Calló Rodríguez del Distrito de Sicuani, 2024.		



Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD

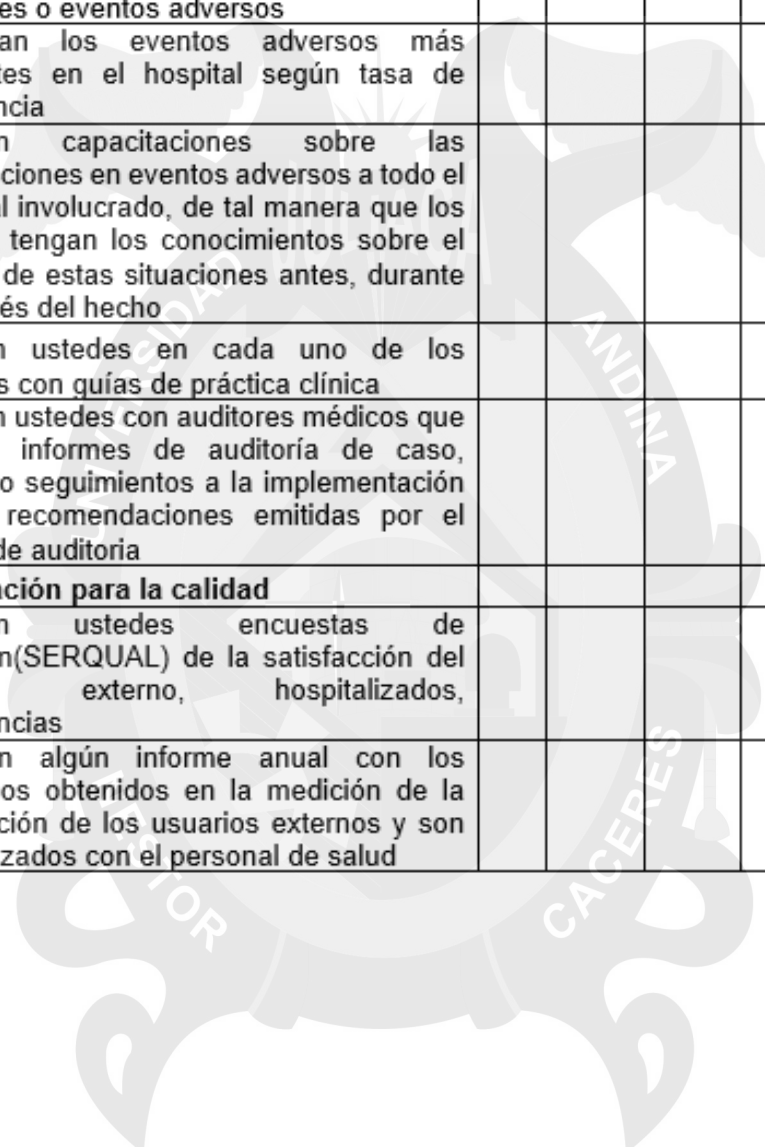
INSTRUCCIONES:

Estimado participante, la encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

N°	GESTION DE LA CALIDAD	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	Ocasiones	Siempre	Muy frecuente
	Planificación para la calidad					
1	Existe algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos.					
2	Facilitan un registro ordenado de las principales actividades y tareas, antes de llevarlos a cabo					
3	Socializan un plan de gestión de calidad en su nivel correspondiente de su jurisdicción para orientar sus actividades según sus prioridades sanitarias o institucionales					
4	Cree usted que el hospital implementa algún mecanismo de gestión para evitar riesgos adversos					
5	Realizan algún informe final de socialización de los planes de gestión a la dirección de calidad en salud					
6	Existe algún plan de desarrollo de programas de motivación e incentivos de personal asistencial de los diferentes servicios involucrados para una mejor calidad de atención					
	Organización para la calidad					
7	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y mejora continua de los procesos.					
8	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los requisitos del sistema de gestión de calidad					
9	Elaboran o brindan asesoría técnica en la elaboración de estudios de investigación y proyectos de mejora de la calidad					
10	Sabe usted si evalúan y monitorean los estándares de calidad del hospital					
11	El personal de salud es sensibilizado y capacitado continuamente en calidad a fin de					



	mejorar su desempeño en el trabajo y a la satisfacción del usuario.					
12	En el hospital establecen mecanismos de información para los pacientes.					
	Garantía y mejora					
13	Cuentan en sala de operaciones con alguna lista de verificación de la seguridad del paciente al momento de la cirugía					
14	Existe algún registro de las ocurrencias de incidentes o eventos adversos					
15	Identifican los eventos adversos más frecuentes en el hospital según tasa de prevalencia					
16	Realizan capacitaciones sobre las intervenciones en eventos adversos a todo el personal involucrado, de tal manera que los mismos tengan los conocimientos sobre el manejo de estas situaciones antes, durante y después del hecho					
17	Cuentan ustedes en cada uno de los servicios con guías de práctica clínica					
18	Cuentan ustedes con auditores médicos que realicen informes de auditoría de caso, haciendo seguimientos a la implementación de las recomendaciones emitidas por el comité de auditoría					
	Información para la calidad					
19	Realizan ustedes encuestas de medición(SERQUAL) de la satisfacción del usuario externo, hospitalizados, emergencias					
20	Elaboran algún informe anual con los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos y son sociabilizados con el personal de salud					





CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, la encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	Ocasiones	Siempre	Muy frecuente
	Incentivos y motivación					
1	Tengo reconocimiento del trabajo bien hecho e incentivos laborales					
2	Los incentivos laborales me han dado oportunidad de superación profesional					
3	El personal recibe incentivo como carta de felicitación por el resultado sobresaliente en la evaluación de desempeño					
4	Como parte de los incentivos, le facilitan el permiso por asistencia a cursos relacionados con su labor					
5	Ha recibido cursos de especialización como parte de los incentivos de la institución					
6	Se programa charlas o eventos para motivar al personal en su diaria labor					
7	Sus expectativas laborales lo motivan a realizar su labor eficazmente					
8	Esta motivado para que su labor ayude a cumplir los objetivos de la institución					
9	Tengo motivación para participar en actividades científicas					
	Recursos para el puesto de trabajo					
10	Cuento con el espacio físico y mobiliario ergonómico básico para realizar mi labor					
11	Me entregan los materiales y reactivos para la labor diaria en el momento oportuno					
12	He recibido instrucción en el uso de los equipos y materiales de seguridad necesarios para mi labor					
13	Recibo la instrucción adecuada la organización del trabajo					



14	Cuento con el ambiente adecuado (nivel aceptable de ruido, temperatura e iluminación entre otros) para realizar mi labor					
15	Los residuos son tratados adecuadamente de acuerdo a la reglamentación de residuos hospitalarios					
Relaciones interpersonales						
16	Durante la labor diaria, soy tratado con respeto por parte de mi supervisor					
17	Las actividades que se realizan como parte de su función las realiza con cortesía					
18	Tengo conocimiento que la ética debe prevalecer en la atención del paciente					
19	La obligación legal debe predominar frente a la responsabilidad moral en la atención del paciente					
20	Practico la escucha activa con los colaboradores de su institución					
21	Participo en actividades de sensibilidad social a la comunidad					
22	Cuando mi compañero tiene problemas durante su labor, le brindó apoyo y colaboración					
23	Busco la oportunidad para promover la armonía en mi área de trabajo					
24	Se incentiva la confianza entre el personal para mejorar el clima laboral					
25	El personal de su área se dirigen a usted con cordialidad					
26	Percibo que el paciente recibe una atención eficaz					
27	Participo en los equipos de salud para mejorar los conflictos en mi área de trabajo					
28	Toman en cuenta su participación en las decisiones laborales					
29	Conozco el procedimiento para resolver conflictos frente a los pacientes					
30	Tengo conocimiento como solucionar un conflicto generado por el paciente					



Anexo 3: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACION DE EXPERTOS
GUÍA DE JUICIO DE EXPERTO



Título: ANALISIS DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : CARLOS ADOLFO LUNA URVIOLA
1.2. Profesión :
1.3. Cargo actual : DOCENTE UNIVERSITARIO
1.4. Grado académico : MAGISTER

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Table with 5 columns: 1 (Deficiente), 2 (Regular), 3 (Buena), 4 (Muy buena), 5 (Excelente)

Table with 3 columns: INDICADORES, CRITERIOS, VALORES. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGIA, PERTINENCIA.

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

86%

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)
Desaprobado (C<75% = 0.75)
Lugar y fecha

Handwritten signature

DNI: 01713364
Nº Celular: 951321231



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DE EXPERTOS

GUIA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: LIDERAZGO DIRECTIVO Y GESTIÓN EDUCATIVA EN LOS DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CARABAYA, PERIODO 2024

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del experto : FREDDY TORIBIO CHALLO VARGAS
- b. Profesión : DOCENTE UNIVERSITARIO
- c. Cargo actual : MAGISTER
- d. Grado académico : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				✓	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				✓	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					✓
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				✓	
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				✓	

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES


86%

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)

Desaprobado (C<75% = 0.75)

Lugar y fecha



 Firma
 DNI° ..01233451.....
 N° Celular ..932174495



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTO



Título: ANALISIS DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLÓ RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : JESUS MAMANI MAMANI
- 1.2. Profesión : DOCENTE
- 1.3. Cargo actual : DOCENTE UNIVERSITARIO
- 1.4. Grado académico : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				x	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					x
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					x
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					x
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				x	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				x	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					x

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

88%

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)

Desaprobado (C<75% = 0.75)

Lugar y fecha

[Firma]
 DNI° 024 25 043
 N° Celular 985 85 85 36



Anexo 4: Base de datos de la encuesta aplicada

Gestión de calidad																				
Nº	Planificación para la calidad						Organización para la calidad						Garantía y mejora						Información para la calidad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	2	4	3	3	4	3	5	3	4	5	3	2	6	4	2	2	5	5	4
2	4	5	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3
3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
4	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1
5	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1
6	5	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4
7	4	3	3	1	1	2	4	5	3	4	3	4	2	1	1	1	3	1	1	2
8	2	4	3	2	2	2	3	3	4	5	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1
9	4	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
10	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	3
11	4	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	1
12	4	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	1	4
13	4	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3	4
14	3	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3
15	3	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	2	3	2	4	4
16	4	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	2	3
17	3	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	2	3	3
18	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
19	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1
20	2	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1
21	1	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4
22	4	5	3	4	5	2	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5



23	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3
24	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3
25	1	3	2	3	1	2	3	1	4	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2
26	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3
27	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3	1	2
28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3	5	2	3	2
29	2	5	2	4	2	2	2	3	3	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2
30	4	5	4	2	5	5	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2
31	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
32	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1	3
33	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1	2
34	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4	1
35	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3
36	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
37	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4
38	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2
39	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	1	2
40	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	1	4	2
41	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3	4	2
42	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	1
43	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	4	4	2
44	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	2	3	1
45	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	2	1	4	1
46	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
47	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1	3
48	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1	2
49	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4	1
50	4	5	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2
51	5	4	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2



52	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4
53	3	2	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1
54	4	5	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	1
55	3	5	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3
56	4	3	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1
57	3	2	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	4
58	5	5	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	2
59	5	5	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	3	3
60	2	4	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
61	5	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4
62	3	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4
63	4	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1
64	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
67	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1	3
68	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1	2
69	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4	1
70	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3
71	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
72	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4
73	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2
74	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	3	3
75	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	1	4	2
76	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3	4	2
77	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	1
78	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	4	4	2
79	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	2	3	1
80	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	2	1	4	1



81	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
82	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1	3
83	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1	2
84	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4	1
85	1	2	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3
86	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3
87	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
88	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	4
89	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
90	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
91	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3
92	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4
93	3	1	3	2	1	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1
94	4	5	3	4	5	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3
95	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
96	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1
97	4	3	5	3	5	4	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
98	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3
99	4	4	2	3	3	3	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3
100	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4
101	2	5	2	4	2	2	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3
102	4	3	4	2	5	3	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3
103	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2
104	1	3	3	4	1	3	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3
105	5	3	5	5	4	5	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3



106	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3
107	3	4	3	5	4	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4
108	5	4	5	4	5	4	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1
109	4	5	4	5	4	5	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3
110	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
111	4	4	4	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4
112	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
113	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
114	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
115	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	4	5	3	4	5	2	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5
117	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
118	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	1
119	4	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	1
120	5	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3
121	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2
122	5	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2



12	2	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
3																				
12	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3
4																				
12	4	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	4	3
5																				
12	4	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	1	4
6																				
12	1	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3	4
7																				
12	3	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	3
8																				
12	3	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	4	4
9																				
13	2	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	2	3
0																				
13	3	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	2	3	4
1																				
13	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
2																				
13	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3
3																				
13	5	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	2
4																				
13	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4
5																				
13	3	2	4	2	2	4	5	5	3	2	3	2	5	3	2	2	1	3	3	3
6																				
13	3	4	2	4	2	2	5	4	2	3	4	2	5	4	3	2	2	3	4	4
7																				
13	4	4	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5
8																				
13	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	2	5	2	3	5	5	4
9																				



140	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	5	4
141	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
142	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3
143	3	4	3	5	3	4	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
144	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3
145	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3
146	2	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
147	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2
148	4	4	3	3	3	4	4	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2
149	5	5	4	5	5	5	5	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3
150	2	2	3	3	3	2	1	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3
151	4	5	5	4	5	3	5	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2
152	4	5	4	2	3	4	5	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1
153	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3
154	3	2	1	2	1	3	3	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1
155	4	5	4	5	5	5	5	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	4
156	5	4	4	5	4	5	4	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	3	3



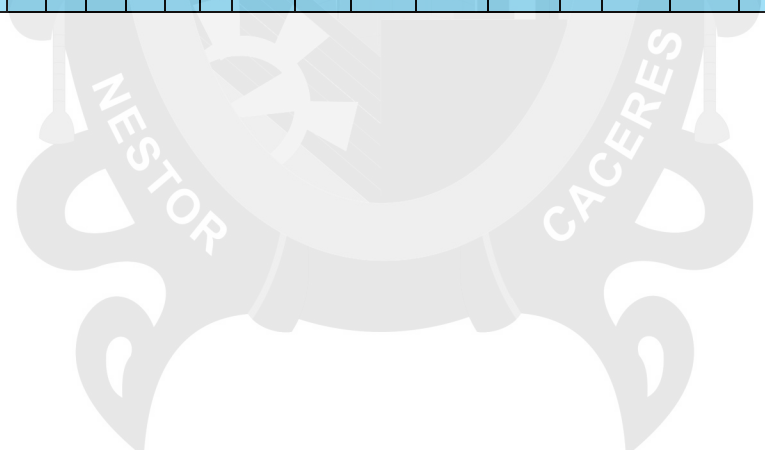
157	4	5	5	3	4	4	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3
158	5	5	4	5	5	4	5	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
159	5	4	5	4	5	5	5	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3
160	4	4	4	4	3	4	5	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3
161	3	2	3	2	4	5	5	4	3	2	2	4	3	2	5	2	3	5	3	3
162	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3
163	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
164	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
165	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3
166	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
167	4	3	4	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
168	2	3	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4
169	5	5	5	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3
170	4	4	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	5	5	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1
172	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1
173	4	5	5	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3



174	4	5	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3
175	4	3	4	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3
176	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2
177	4	5	4	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3
178	5	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2
179	4	5	5	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2
180	5	5	4	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3
181	5	4	5	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	2
182	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
183	5	5	5	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4
184	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3
185	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
187	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	5	4
188	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
189	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5
190	2	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2



19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
1																					
19	4	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
2																					
19	5	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	1
3																					
19	2	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	4	1
4																					
19	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	4
5																					
19	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2
6																					
19	4	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
7																					
19	3	1	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
8																					
19	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3
9																					
20	5	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3
0																					





Satisfacción laboral																													
Incentivos y motivación									Recursos para el puesto de trabajo						Relaciones interpersonales														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5
4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4
4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2



4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	
4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	
2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	
3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	
2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	5	4	2	5	3	4	4	



2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	5	5	4	5	4	5	5	3
3	2	3	4	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	4	4	5	4	5	2	4
2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1
4	2	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	2	3	2	2	5	5	4	3	4	3	5	4
1	1	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5
2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	4	5	3	4	3	3	5	5
2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	4	5	4	4	3	4	4	1
2	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	5	5	4	5	4	5	5	4
2	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5
4	1	1	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3
1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	1	3	1	1	4	5	4	5	5	3	4	5
3	1	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	4	5	5	3	4	3	5
2	4	3	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
1	3	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	3	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5
2	1	4	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	1	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4



4	4	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	3	3	3	1	5	5	5	5	4	5	5	4
3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2
4	2	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	2	3	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5
1	1	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5
1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	5	5	5	4	5	4	5	5
3	4	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	5	5	4	5	5	4	5	5
3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2
1	2	4	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
4	2	1	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
4	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
4	2	1	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	1	4	4	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	4	4	3	3	5	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	5	5	4	4	5	4	4	5
3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3



1	3	2	3	3	3	4	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	5	4	5	4	5	4	5	4
1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3
4	1	1	1	4	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
2	3	2	3	3	2	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3
3	2	3	4	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2
2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2
4	2	2	2	2	3	2	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
1	1	4	2	2	3	2	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	3	5	4	5	4	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	5	4	5	4	5	4	5
2	1	3	2	3	4	4	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	4	5	4	5	4	5	4	5
2	3	4	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
2	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3
4	1	1	4	4	5	4	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	5	4	5	5	4	5	4	5
1	1	4	2	3	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3
3	1	4	1	4	5	5	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	5	5	4	5	4	5	4	5



2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	
1	3	4	1	4	5	5	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	
2	1	4	4	5	4	5	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	
4	4	3	3	4	5	5	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	4	5	4	2	5	3	4	4	
3	2	3	4	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	4	5	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	4	4	3	4	4	5	4	4	
1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	
1	1	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	
2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	
2	3	2	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	
2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	
2	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3



4	1	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
3	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	
3	1	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	
1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1
1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3
3	3	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1
1	1	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
1	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	
1	2	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	
2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	
2	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	
4	1	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	



3	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1
3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1
4	5	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2
4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4
3	3	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1
4	4	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3
2	3	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1
3	2	3	3	3	5	5	5	1	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	4	1	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2
1	1	1	4	2	5	5	4	2	2	1	1	3	1	1	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1
3	2	2	3	3	4	5	4	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2
1	2	1	3	2	5	5	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1
4	2	3	4	1	4	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3
2	2	4	3	3	4	5	4	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	5	4	4



2	4	1	1	4	2	3	2	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2
2	1	1	4	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	3	2	3	2	3	3	2
2	3	1	4	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3
1	2	4	3	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4
2	1	3	4	1	3	2	3	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2
1	2	1	4	4	3	2	2	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3
1	4	4	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3
2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
3	2	3	3	3	4	5	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	5	3	4	4	2	5	5
2	4	2	2	2	5	5	5	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	4	5	5	4	5	5	4
1	1	1	4	2	5	4	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	5	4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	4	4	3	4	5	5	3
5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4
5	4	5	4	4	5	4	4	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4



3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	3	5	3	4	3	5	4
3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2
4	2	4	4	4	1	3	2	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
1	4	1	3	4	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	5	3	4	3	4
3	3	1	1	1	4	1	1	1	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	1	5	4	5	5	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4
3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	4	5	4	5	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1
3	3	1	1	1	1	2	4	1	1	4	4	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1
4	1	2	2	1	4	2	1	1	4	2	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3
3	1	1	3	3	4	2	3	1	4	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1
3	3	3	2	1	3	1	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
2	1	1	2	4	4	2	1	3	4	1	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2
3	1	1	3	2	3	1	2	1	4	4	5	4	4	5	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1
3	1	2	2	1	4	1	4	4	3	3	5	5	5	5	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2



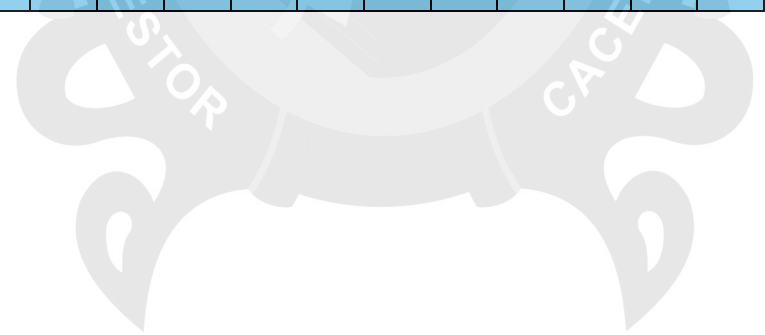
3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	5	4	5	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	
4	2	4	4	4	1	3	2	3	3	3	5	5	5	5	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	
1	4	1	3	4	1	2	4	2	2	2	5	5	5	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	
3	3	1	1	1	4	1	1	1	4	2	5	5	4	5	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	
3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	
5	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	
3	3	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3
2	3	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	
4	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
4	1	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	
1	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	
1	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	
2	1	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	1	3	1	1



2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3
4	3	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5
1	1	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5
1	4	4	2	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4
4	4	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1
2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1
1	4	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3
2	3	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1
4	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
4	1	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2
1	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1
3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2
5	4	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1
3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4	1	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3



5	5	3	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1	1
3	3	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	1	1
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	3	1	2
2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	2	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4
2	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1
1	1	1	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1
3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3
1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1
4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
2	2	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2
2	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	4	4	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1





Anexo 5 Evidencias fotográficas











● ○ REDMI NOTE 8 PRO
∞ AI QUAD CAMERA





ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 16 - 12 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	BRISCA NAVARRO PACHA		
Dirección:	Jr. WIRACocha S/N		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	46452465		
Teléfono:	951130425		
email:	bris.navarro@gmail.com		
Nombres y Apellidos:			
Dirección:			
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:			
Teléfono:			
email:			
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN		
Escuela Profesional o Mención:	GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD		
Título o Grado Académico a optar:	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN		
Asesor:	Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA		
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:			
Trabajo de Investigación <input type="checkbox"/>	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/>	Trabajo Académico <input type="checkbox"/>
Título:	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DEL DISTRITO DE SICUANI, 2024		
Palabras claves, (3 a 5 términos):	GESTIÓN DE CALIDAD SATISFACCIÓN LABORAL		
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	1,2		

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller
 Titulo
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58

Firma de Autor



huella digital

16 – DICIEMBRE - 2024

Fecha