



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Alanoca Yupanqui, Rosa

ASESOR:

Mgtr. Lizandro Crispín, Rommel

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

PERÚ - 2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Rosa Alanoca Yupanqui cuyo título es: "Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) quince (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 13 de diciembre del 2017

*P/P*  
.....  
Dra. Torres Cáceres Fátima del Socorro  
PRESIDENTE

*P/P*  
.....  
Mgtr. Fabian Rojas Lennin  
SECRETARIO

*P/P*  
.....  
Mgtr. Lizandro Crispin Rommel  
VOCAL



*[Signature]*

Elaboro

Dirección de  
Investigación

Revisó

*[Signature]*  
Responsable del SGC



*[Signature]*

Aprobó

Vicerrectorado  
de Investigación

### **Dedicatoria**

A ti Dios por darme la fortaleza para terminar este proyecto.

A mi familia por ser ellos, la fuente de mi motivación, para superarme cada día más.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes. Por la motivación que me brindaron para alcanzar mis anhelos.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Alanoca Yupanqui, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017", presentada, en 129 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 octubre del 2017

.....  
Rosa Alanoca Yupanqui

DNI Nro. 09736116

## Presentación

Señores miembros del Jurado

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento para la Elaboración y la Sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, orientadas a la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017”, con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio.

Los resultados obtenidos durante el proceso de investigación realizado para la presente tesis, presentan evidencias las cuales muestran que la Gestión de la calidad de los servicios de salud debe implementar mejoras para contribuir a la satisfacción laboral del personal en el Hospital María Auxiliadora; espero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y que merezca su aprobación.

Lima, 30 octubre del 2017

.....

**Rosa Alanoca Yupanqui**

DNI Nro. 09736116

<b>Tabla de Contenido</b>	<b>Pg.</b>
<b>Páginas Preliminares</b>	
Carátula	i
Jurados de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	49
1.6 Objetivos	50
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>51</b>
2.1 Variables de investigación	52

	<b>Pg.</b>
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3 Metodología	54
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño	56
2.6 Población, muestra y muestreo	57
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	63
2.9 Métodos de Análisis de datos	64
<b>III. Resultados</b>	<b>66</b>
3.1 Estadística descriptiva	67
3.2. Estadística inferencial – Validez de las hipótesis	75
<b>IV. Discusión</b>	<b>80</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>85</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>87</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	<b>89</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>92</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Cuestionarios de la variable gestión de la calidad	
Anexo 3: Cuestionarios de la variable satisfacción laboral	
Anexo 4: Matriz de validación de instrumento	
Anexo 5: Base de datos	



**Lista de tablas**

	<b>Pg.</b>
Tabla 1. Incremento de pacientes del 2012 a 2016	49
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: Gestión de la calidad	56
Tabla 3. Operacionalización de la Variable: Satisfacción laboral	57
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento: Gestión de la calidad	64
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento: Satisfacción laboral	65
Tabla 6. Validez del instrumento gestión de la calidad	66
Tabla 7. Validez del instrumento satisfacción laboral	66
Tabla 8. Confiabilidad cuestionario gestión de la calidad	67
Tabla 9. Confiabilidad cuestionario satisfacción laboral	67
Tabla 10. Grado de relación según coeficiente de correlación	68
Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de la calidad	70
Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de gestión	71
Tabla 13. Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos técnicos	72
Tabla 14. Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de seguridad	73
Tabla 15. Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral	74
Tabla 16. Distribución de frecuencia y porcentaje de los incentivos y motivación	75
Tabla 17. Distribución de frecuencia y porcentaje de los recursos para el puesto de trabajo	76

Tabla 18.	Distribución de frecuencia y porcentaje de las relaciones interpersonales	77
Tabla 19.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los servicios de salud según la gestión de la calidad y satisfacción laboral.	78
Tabla 20.	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de gestión y satisfacción laboral	79
Tabla 21.	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos técnicos y satisfacción laboral	80
Tabla 22.	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de seguridad y satisfacción laboral	81
Tabla 23.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	82
Tabla 24.	Correlación entre gestión de la calidad y satisfacción laboral	83
Tabla 25.	Correlación de gestión y satisfacción laboral	84
Tabla 26.	Correlación requisitos técnicos y satisfacción laboral	85
Tabla 27.	Correlación requisitos de seguridad y satisfacción laboral	86

**Lista de figuras**

		<b>Pg.</b>
Figura 1	Sistema de gestión de la calidad en salud	25
Figura 2	Gestión de la calidad	28
Figura 3	La organización de salud y el sistema de gestión de la calidad en salud	30
Figura 4	Sistema de gestión de la calidad en salud	32
Figura 5	Modelos para evaluar la calidad de los servicios de salud	39
Figura 6	Requisitos gestión, técnicos y seguridad	43
Figura 7	Mapa de cobertura de la DISA II de Lima Sur	48
Figura 8	Esquema de diseño	59
Figura 9	Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de la calidad	70
Figura 10	Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de gestión	71
Figura 11	Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos técnicos	72
Figura 12	Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de seguridad	73
Figura 13	Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral	74
Figura 14	Distribución de frecuencia y porcentaje de los incentivos y motivación	75

Figura 15	Distribución de frecuencia y porcentaje de los recursos para el puesto de trabajo	76
Figura 16	Distribución de frecuencia y porcentaje de las relaciones interpersonales.	77
Figura 17	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la gestión de la calidad y satisfacción laboral.	78
Figura 18	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de gestión y satisfacción laboral	79
Figura 19	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos técnicos y satisfacción laboral.	80
Figura 20	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de seguridad y satisfacción laboral.	81

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.

La investigación se realizó utilizando el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, el diseño no experimental, de nivel descriptivo y corte transversal y es correlacional debido a que se describió la relación entre variables en un momento determinado. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario previamente se sometió a las pruebas de validez y confiabilidad, constituido por 30 ítems en la escala de Likert. Se aplicó a la población del personal de salud, constituido por 252 personas del servicio de salud del indicado hospital en San Juan de Miraflores. La metodología empleada fue el método descriptivo correlacional.

Los resultados obtenidos demuestran que la gestión de la calidad se relaciona directa ( $Rho=0,789$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

### **Palabras Clave:**

Gestión de la calidad - satisfacción laboral – requisitos de gestión

## Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between quality management and job satisfaction of the staff in the health services of the María Auxiliadora Hospital.

The research was carried out using the quantitative approach of basic type, the non-experimental design, descriptive level and cross section and is correlational because the relationship between variables was described at a given time. The instrument that was used was the questionnaire previously submitted to the validity and reliability tests, consisting of 30 items on the Likert scale. It was applied to the population of health personnel, constituted by 252 people of the health service of the aforementioned hospital in San Juan de Miraflores. The methodology used was the descriptive correlational method.

The results obtained show that the quality management is directly related ( $Rho = 0,789$ ) and significantly ( $p = 0.000$ ) with the satisfaction of the staff in the health services of the María Auxiliadora Hospital, 2017. It was proved the hypothesis raised and this relationship is high.

### Keywords:

management of quality - satisfaction of the staff - management requirements

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Mariño (2014) realizó el trabajo de investigación en salud titulada: Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012. El objetivo fue analizar la calidad de atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La muestra de 4822 usuarios potenciales de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. Como se puede apreciar en la tesis antes mencionada y el proyecto que ambos buscan mejorar la calidad de los servicios hospitalarios a nivel general, dado que hoy en día las Instituciones de Salud no cumplen con este estándar.

Borré (2013) Universidad Nacional de Colombia Bogotá, en un estudio titulado en la Tesis, Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla; cuyo Objetivo fue Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011. La Metodología usada fue Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. El Resultados fue que La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son



mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (DE: 18.5). Las conclusiones: De acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS. De la población total encuestada, el 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años de edad; dicha media resulta debido a que el rango mínimo de edad de la población encuestada en los servicios de hospitalización es de 18 años y el rango máximo es de 84 años. Según la literatura, la variable sexo influye en la percepción que cada paciente pueda llegar a tener de la atención que brinda Enfermería en las instituciones, sin embargo, para el presente estudio no se encontró dicha relación, por lo que guarda coherencia con el estudio de Mira y Cols, el cual mostró que el sexo no se relaciona con el nivel de calidad percibida, ni con el nivel de satisfacción.

Urquiza (2012) en su investigación Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud, manifestó que el ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfacciones, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud. Describe que el trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico, su seguridad emocional y felicidad. Asimismo el trabajo proporciona sentido de identidad, indica lo que son, mejora su sentido de autoestima y pertenencia. La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad. Un gran tema de discusión en función de la calidad del servicio de salud, es el impacto de la satisfacción laboral.

Cuando habla de satisfacción laboral, se entiende como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Al hacer foco en la calidad en la salud, hay una gran cantidad de definiciones de calidad, tomó como ejemplo: provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles, y logra la adhesión y satisfacción de los usuarios. Considera al usuario o receptor del servicio, en el caso de la medicina familiar puede ser el individuo, la familia y/o la comunidad, y a los prestadores, como actores del sistema de salud, y junto a los gestores, financiadores, como los verdaderos protagonistas.

Fuentes (2012), en la tesis de grado titulada: Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala. Tuvo como objetivo, establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la producción del recurso humano. El tipo de estudio, fue descriptivo de tipo transversal. La población y muestra, estuvo compuesta de 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. El instrumento fue elaborado por la tesisista con una escala de tipo Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral, el mismo que fue validado por medio del juicio de tres expertos profesionales en el área. El autor concluye que: No existen influencias entre la satisfacción laboral y la productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos), esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta N°16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se siente satisfecho, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial le brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, premios, salarios, prestaciones) a todos los empleados y recibe beneficios extras por ser empleados de una institución pública. Los antecedentes a nivel internacional antes mencionados en

esta investigación sirven de soporte a la misma, ya que guardan relación directa con las variables en estudio: clima organizacional y satisfacción laboral.

Cifuentes (2012) Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de atención. Tesis de magister, Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográfico y laboral que tiene relación con los factores determinantes de la misma. El tipo de estudio fue descriptivo de tipo transversal. La población y muestra, estuvo compuesta de 105 enfermeras/os profesionales que trabajan en los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del área asistencial de una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. El instrumento, utilizado fue mediante cuestionario Font-Roja: de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Arana y Mira, 1988, quienes autorizaron el empleo de su instrumento para dicha investigación. El cuestionario fue de 24 preguntas valorado mediante escala tipo Likert. En las conclusiones obtenidas: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se haya asignados. En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se halla más satisfecho con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo.

### **Antecedentes Nacionales**

Méndez (2015) Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos Región la libertad universidad privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú, presente estudio examina la influencia correlacional entre la Percepción

hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en Funcionarios Públicos región La Libertad, cuya evaluación se llevó a cabo utilizando dos cuestionarios: Escala de Percepción hacia la Gestión de Calidad de Sissy Ugaz y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materán, ambos aplicados de forma voluntaria a la misma muestra de empleados públicos de una dependencia de la región La Libertad. Los datos analizados dan cuenta que no existe una relación significativa entre ambas variables, sin embargo, existe relación parcialmente significativa entre los indicadores de las mismas, permitiendo tener un alcance de los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios de gestión pública, orientado a una Percepción hacia la Gestión de Calidad, y Satisfacción Laboral en la misma.

Arrascue y Segura (2015) Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015”, tiene como objetivo Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Para ello, se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa con un Rho de Spearman de 0. 896, y una significancia de 0.000 con la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER - Chiclayo.

Ninamango (2014) para optar el grado de magister sustento la tesis cuyo título es “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza enero del 2014 “.OBJETIVO: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Diseño de Estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y

Observacional. Materiales y Métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. Existen diferencias significativas ( $p < 0.000$ ) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio externo de Medicina Interna en el HNAL.

Monchón y Montoya (2014) realizó una investigación con su tesis, Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud-Chiclayo 2013, el estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad de servicio de atención desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, el criterio de inclusión fue: pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de Emergencia, excluyendo a pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad. Las bases teóricas se sustentan en Donabedian, López e instituciones como el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de Calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de

-1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico.

Monteza (2012) Clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú, el objetivo fue determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010, estudio es no experimenta, tipo básica, diseño correlacional. Concluye: Existe una correlación entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010, se contó con una muestra de 46 enfermeras. El clima laboral fue organizado en cinco dimensiones: supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento, referente a la satisfacción laboral, consideró las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. Conclusión: Existe una correlación entre el Clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico; asimismo infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas, cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Variable 1: Gestión de la calidad**

#### **Fundamentación científica – teoría**

Con el fin de fundamentar adecuadamente la variable de estudio, se describe definiciones importantes que apoyan en la comprensión de los aspectos relacionados a la calidad.

**Calidad:** se define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El término "calidad" puede calificarse como pobre, buena o excelente. "inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente (ISO 9000, 2005, p. 8).

Asimismo para:

Juran: "La calidad es aptitud para el uso".

Deming: "La calidad debería estar orientada hacia las necesidades del consumidor".

Crosby: "La calidad es la conformidad con los requisitos".

Centers for Disease Control: "La calidad de un servicio de pruebas de laboratorio depende de la prestación de la totalidad de las características y funciones que se ajustan a las necesidades implícitas o establecidas de los usuarios o clientes" (como se citó en Westgard 2014, p.4)

Por otro lado Cuatrecasas y Gonzales (2017) afirman:

El concepto de calidad sufre una evolución importante, al pasar de la simple idea de realizar una verificación de calidad a tratar de generar calidad desde los orígenes. Se busca asegurar la calidad en el proceso de producción para evitar que este dé lugar a productos defectuosos. Con la gestión de la calidad total, la calidad sigue ampliando sus objetivos a todos los departamentos de la empresa, involucra a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplica desde la planificación y diseño de productos y/o servicios, que da lugar a una nueva filosofía de la forma de gestionar una institución, con ello, la calidad deja de representar un costo y se convierte en un modo de gestión que permite la reducción de costos y el aumento de beneficios.

La calidad no es un concepto estático, constante sino, todo lo contrario, evoluciona de acuerdo a la atención médica. Asimismo debe ser evaluada con criterios e indicadores de estándares internacionales. No basta con los estándares propios, es imprescindible elevar los estándares de la medición de la atención médica. La calidad así como la seguridad en la atención en salud de los pacientes es un binomio que brinda resultados a la vez. Si no contamos con la calidad no tenemos seguridad, la

calidad establece los elementos necesarios para bajar los riesgos en el quehacer diario de la atención médica, en consecuencia, de lo que el paciente recibe en el proceso, (Robledo et al., 2012, p. 4)

De acuerdo al RM N° 519-2006/MINSA y Robledo-Galván, describen que Avedis Donabedian dice: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”. (p. 19). Es decir la calidad es la atención al usuario logrando un equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

Asimismo Avedis Donabedian propone las tres dimensiones de la calidad:

Dimensión técnico-científica: cuyas características principales son:

Efectividad, es el logro de efectos positivos en el estado de salud de la población.

Eficacia, alusivo al logro de los objetivos en la prestación de los servicios de salud cumpliendo de manera eficaz las normas administrativas y técnicas.

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener resultados esperados.

Continuidad, es la prestación permanente (sin interrupciones) del servicio.

Seguridad, es la forma en que se brindan los servicios de salud, definida por los procesos de atención, los cuales buscan optimizar los beneficios y reducir los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, según su caso, el usuario reciba las atenciones de salud y conocer la condición de salud del acompañante.

Dimensión humana: con las siguientes características:

Respeto a los derechos, cultura y aspectos individuales de persona.

Información completa, clara, pertinente y comprendida por el usuario.

Interés expreso en la persona, en sus conocimientos, requerimientos y peticiones; lo cual es también aceptado para el usuario interno.

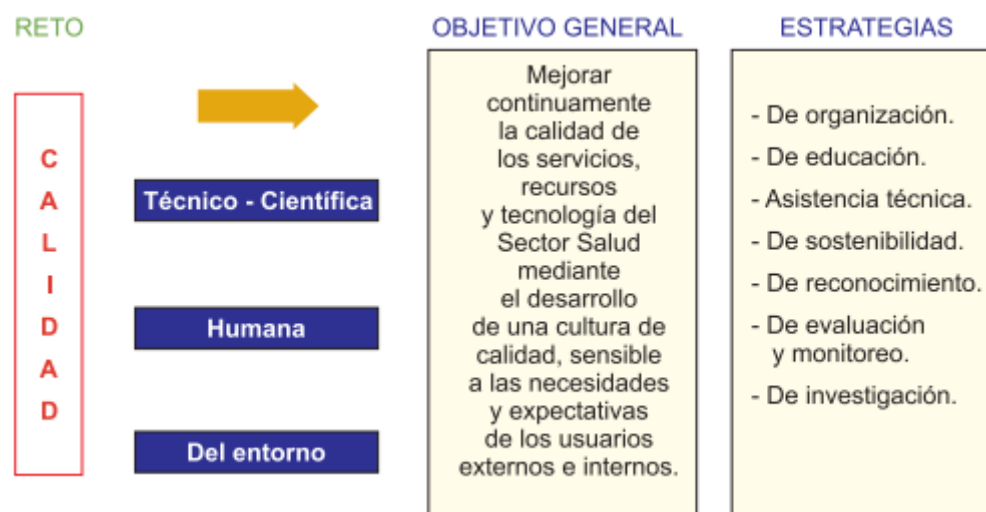
Amabilidad, empatía y trato cordial.

Ética, según los valores reconocidos por la sociedad y los códigos ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y personal de salud.

Dimensión del entorno, son las disposiciones que brinda la institución para un mejor servicio, lo cual constituye en un valor agregado para el usuario a costos



aceptables (nivel básico de orden, limpieza, comodidad y la confianza percibida por el usuario).



*Figura 1 Sistema de gestión de la calidad en salud*

*Nota: Tomado de RM N° 519-2006/MINSA (p. 30)*

Por otro lado, Westgard (2014) indica que en la búsqueda de la calidad, se debe contar con una ruta o un inventario de actividades; dicha ruta apunta a los hitos trascendentales para el logro de los objetivos. La gestión de la calidad identifica la ruta de las actividades mientras que un sistema de calidad proporciona un plan para organizar y desarrollar dichas actividades.

**Gestión:** se define:

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (ISO 9000, 2005, p. 10).

Por otro lado se conceptualiza:

“Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito administrativo” (Arias, 2010, p. 18).

**Gestión de la calidad:** De acuerdo a la norma internacional ISO 9000 (2005), la gestión de la calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar

una organización respecto a la calidad teniendo como fin, satisfacer las necesidades propias y las necesidades de los clientes. Usualmente la alta dirección tiene el papel de establecer los siguientes componentes: la política de la calidad, los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Dichos componentes se definen: Objetivo de la calidad: algo ambicionado o pretendido, en relación la calidad. Los objetivos de la calidad, en general, se basan en la política de la calidad de la organización y se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Política de la calidad: son las intenciones y orientaciones de una organización relativas a la calidad la cual es difundida por los directivos. Siendo la política de la calidad concordante con la política integral de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad (GC) presentados en esta norma internacional pueden establecer la base para la política de calidad.

Planificación de la calidad: es parte de la GC que se enfoca en implantar los objetivos de la calidad, las especificaciones de los procesos y los recursos relacionados para el cumplimiento de los objetivos de la calidad. Los planes de calidad que se establece pueden constituir parte de la planificación.

Control de la calidad: es parte de la GC que busca el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: es parte de la GC encaminada a buscar la confianza en el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

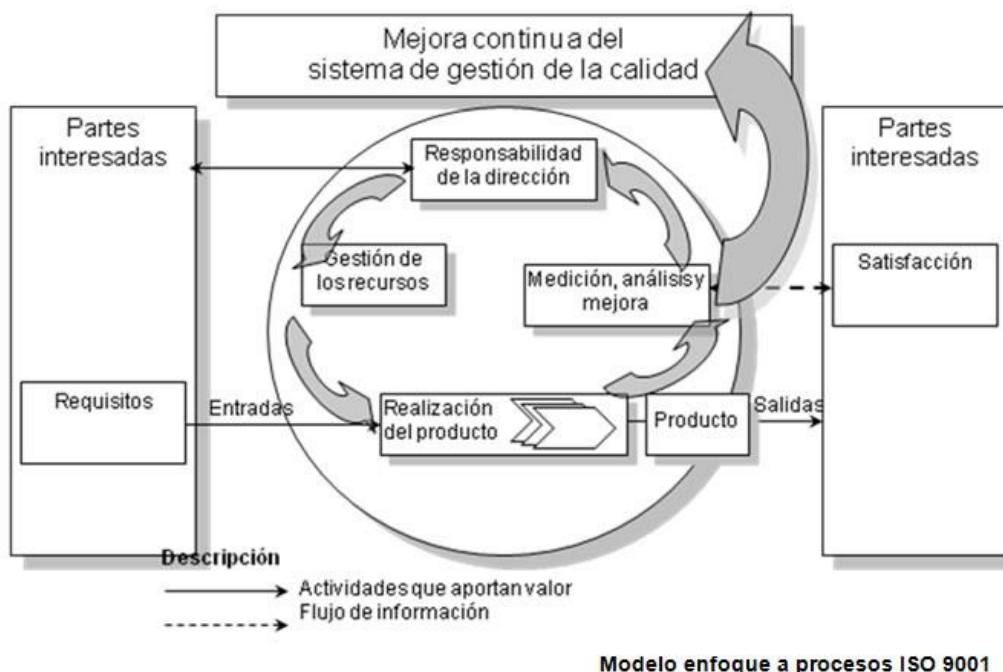
Mejora de la calidad: es parte de la GC que busca aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de la calidad (p. 10).

Los principios de la gestión de la calidad coadyuvarán al logro del éxito en la conducción de una organización, pues es necesario tener el control de manera sistemática y transparente. Es posible lograr el éxito realizando la implementación y el mantenimiento de un sistema de gestión que esté implantado para la mejora constante de su desempeño considerando las necesidades de las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otros modelos de

gestión. Los directivos con el objetivo de llevar a la organización hacia una mejora en el desempeño pueden usar los ocho principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes así como sus expectativas.
- Liderazgo: Los líderes instituyen los objetivos y la orientación de la organización. Quienes deben establecer y conservar un ambiente interno que permita que el personal se involucre con el logro de los objetivos de la organización.
- Participación del personal: En todos los niveles de la organización, el personal es la esencia, el personal comprometido brinda sus habilidades para el beneficio de la organización.
- Enfoque basados en procesos: Cuando las actividades y los recursos respectivos se gestionan como un proceso, el resultado trazado se alcanza más eficientemente.
- Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño integral de la organización debe ser un objetivo constante.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Una decisión eficaz está basado en la investigación de la información y los datos.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La organización así como sus proveedores deben mantener una relación mutuamente beneficiosa lo cual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000 (p. vi).



*Figura 2 Gestión de la calidad  
Nota: tomado de ISO 9000 (p. 3)*

Por otro lado, Westgard (2014) indica que en la búsqueda de la calidad, se debe contar con una ruta o un inventario de actividades; dicha ruta apunta a los hitos trascendentales para el logro de los objetivos. La gestión de la calidad identifica la ruta de las actividades mientras que un sistema de calidad proporciona un plan para organizar y desarrollar dichas actividades.

De acuerdo al RM N° 519-2006/MINSA (2006), el MINSA estipula:

Que la gestión de la calidad es un componente de la gestión institucional por lo cual es imprescindible que todo servidor público del sector, debe aplicar la política de calidad divulgada debidamente por los directivos del ministerio de salud (MINSA). Por lo tanto, las reglamentaciones normativas del sistema de gestión de la calidad en salud deben implementar adecuadamente según las características de cada entidad perteneciente al MINSA, teniendo en cuenta los niveles organizacionales.

**Sistema de gestión de la calidad:** es el sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con relación a la calidad (ISO 9000, p. 9).

Asimismo MINSA (2010) indica que:

Sistema de gestión de calidad, tiene con fin el logro de resultados con relación a los objetivos de la calidad de la organización. Dichos objetivos se formulan en respuesta a las necesidades, expectativas y requisitos de los usuarios, la población, las entidades reguladoras, la propia organización y demás interesados. Los sistemas de gestión de la calidad implementan enfoques de gestión de la calidad, cada uno con concepción, métodos, técnicas e instrumentos de intervención. Entre ellos han alcanzado reconocimiento internacional, la garantía de la calidad y la gestión de la calidad total.

La garantía de la calidad se refiere a la evaluación de la calidad, teniendo como referencia estándares e indicadores previamente establecidos, basados en conocimientos científicos, para luego proponer acciones correctivas que conducen a la mejora. Mientras que la gestión de la calidad total tiene como principio la búsqueda permanente de la calidad, bajo el paradigma de la excelencia, en consecuencia, compromete a la totalidad de la organización, sus sistemas y procesos. Este enfoque concibe la calidad desde las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas y no sólo en función de estándares técnicamente elaborados.

Es así que las instituciones de salud, para la implementación de sus sistemas de gestión de la calidad, usualmente adoptan modelos de sistemas, previamente estructurados, como:

Sistemas que adoptan modelos normativos para implementar el enfoque de garantía de calidad, como por ejemplo, los que adoptan las normas ISO como modelo.

Sistemas que adoptan modelos normativos para implementar el enfoque de la gestión de la calidad total, tales como el Premio Deming a la Calidad, los criterios Malcom Baldrige para la Excelencia en el Desempeño y el Modelo de la Excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management) conocidos en gran medida por constituirse en referentes para la presentación a distintos premios internacionales de calidad.

Pero igualmente, se vienen implementado sistemas de gestión de la calidad que sin adoptar modelos normativos en su diseño, incorporan algunos de sus principios y

critérios. Estos sistemas usualmente surgen como iniciativas de Estado para implementar políticas públicas destinadas a la gestión de la calidad de productos (bienes o servicios) generados por un sector de la producción. En consecuencia, son modelos diseñados para atender los requisitos de calidad de ciertos productos de la institución, como lo es la atención de salud.



*Figura 3 La organización de salud y el sistema de gestión de la calidad en salud*

*Nota: Tomado de MINSa 2010*

Siguiendo esta orientación, en el sector salud de diferentes países, algunos de ellos latinoamericanos, se han diseñado e implementado sistemas con el propósito de gestionar la calidad de la atención de salud. Prácticamente, estos sistemas incorporan métodos y técnicas provenientes del enfoque de garantía de la calidad en salud, como la acreditación de establecimientos de salud, del enfoque de la gestión de la calidad total como la mejora continua de procesos, ISO 9000:2005 así como de intervenciones de control de la calidad, como la denominada estrategia de seguridad del paciente. Estos sistemas son diseñados e implementados por la Dirección de la Organización de Salud y son operados por los establecimientos y sus unidades productoras de servicios, que es donde se produce y provee la atención.

Minsa define al sistema de gestión de la calidad es el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad y sus objetivos, así como de los procesos que la integran.

El Sistema diferencia:

Elementos de entrada: constituyen insumos básicos para la operación del sistema. Son de dos clases: recursos e información.

– Los recursos para el sistema son humanos, físicos, financieros, normativos y tecnológicos y provienen de la organización, de las entidades reguladoras y de otras interesadas en la operación del sistema.

– La información para el sistema da cuenta de la situación de salud, de la atención de salud, de la demanda y producción de atención, de la calidad de la atención y las expectativas y percepciones de los usuarios y sus niveles de satisfacción con la atención, así como las demandas sociales respecto de la calidad de la atención. La información proviene de la organización, entidades reguladoras, supervisoras, administradoras de fondos, y las instancias de vigilancia social.

Procesos: del sistema de gestión de la calidad, agregan valor a la producción de la atención, el cual se objetiviza en la incorporación de atributos de calidad a la atención brindada. Los procesos se agrupan en componentes: de Dirección, de Operación y de Soporte. Estos, a su vez, se desagregan en subprocesos, actividades y tareas, constituyendo un conjunto de interacciones entre ellos, con el propósito de lograr los objetivos de la calidad.

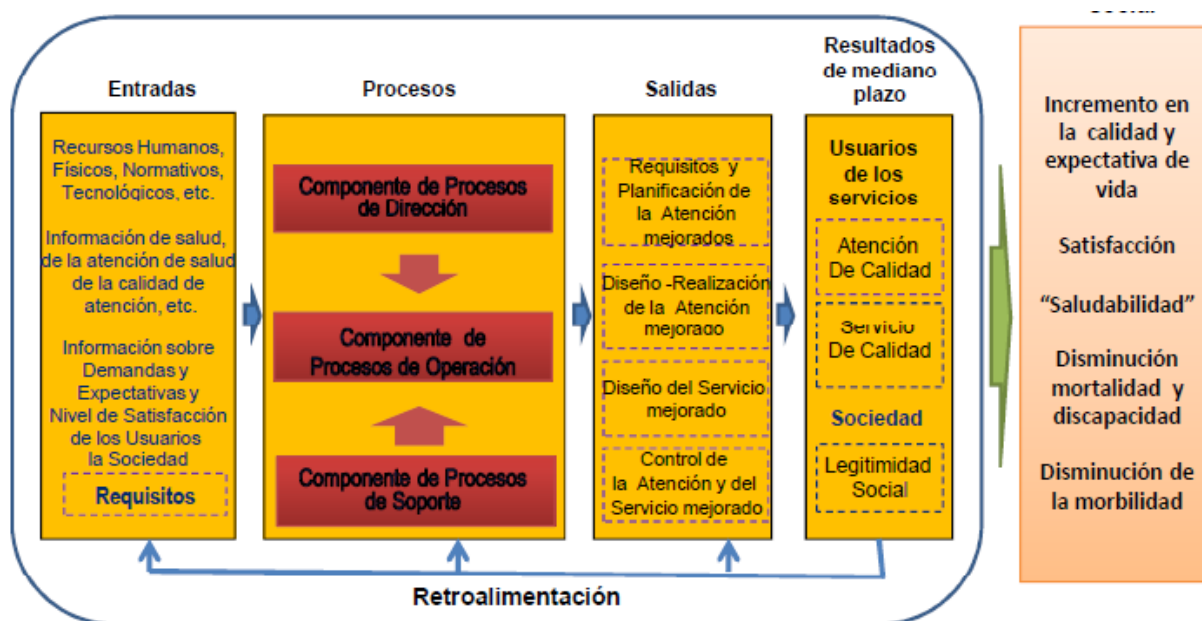
Elementos de Salida: constituyen los resultados a corto plazo o productos del sistema y se manifiestan en un mejor recojo de los requisitos y mejor planificación de la atención, así como en el buen diseño y control en procesos de atención y del servicio a los usuarios.

Resultados a mediano plazo: que se manifiestan: (i) con respecto de los usuarios: en la atención y servicio de calidad (ii) con respecto de la ciudadanía: incremento del reconocimiento y legitimidad social.

Finalmente, el impacto del sistema en la sociedad se expresa como su contribución al incremento de la expectativa y calidad de vida de la población, la satisfacción de los usuarios, la mayor “saludabilidad” de la población por los cambios operados en sus

estilos de vida, así como por la disminución de la mortalidad, la discapacidad y la morbilidad.

Los resultados a corto, mediano y largo plazo retroalimentan el sistema, permitiendo establecer acciones de mejora.



*Figura 4 Sistema de gestión de la calidad en salud  
Nota: Tomado de MINSA 2010*

En cuanto al sistema de gestión de la calidad en salud (SGCS) sigue los criterios de la política del MINSA, que significan políticas y objetivos de calidad orientados a la constante búsqueda de la mejora de la calidad de atención, dicho sistema se define como un conjunto de elementos que se interrelacionan y contribuyen a regular, guiar, dar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector de los niveles correspondientes (nacional, regional y local), en lo referente a la calidad de la atención y de la gestión. El SGCS incluye los componentes de planificación, organización, garantía, mejora de la calidad e información para la calidad como parte de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.



De la visión y misión del sistema de gestión de la calidad, se indica:

La visión del sistema de gestión de la calidad: “La calidad se reconoce explícitamente como un valor en la cultura organizacional de los establecimientos del sistema de salud, cuando se aplican metodologías y herramientas de la calidad, elaboradas con la contribución de los usuarios internos y externos [...]” (MINSA, 2006, p. 16).

Y de la misión del sistema de gestión de la calidad: “Impulsar el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en salud y los procesos de aseguramiento y mejora de la calidad, a través de la aplicación de políticas, normas y estándares de calidad internacionalmente reconocidos [...]” (MINSA, 2006, p. 16).

En cuanto a la política de calidad, el MINSA es el ente del sector salud en el Perú, con rectoría nacional para concertar políticas con los demás actores del sector, dichas políticas que orientan la gestión de la calidad, se fundamentan en el reconocimiento del derecho a la salud. Tales políticas que orientan la gestión de la calidad son las siguientes:

Con relación a las personas: Provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos; calidad con enfoque de interculturalidad y de género.

Con relación a los trabajadores: Cultura ética de la calidad, círculos de calidad y trabajo en equipo.

Con relación a las unidades prestadoras de salud: Ejercer la rectoría del MINSA, gestión de recursos para la calidad en salud, evaluación del proceso de atención de salud.

Con relación a la sociedad: Participación social y comunitario para la calidad en salud, veeduría ciudadana de calidad en salud.

Con relación al Estado: Calidad como política de Estado (p. 17).

Según RM N° 805-2014/MINSA (2014), los lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en el MINSA, tiene por finalidad implementar la gestión por procesos, lo cual contribuye a desarrollar la gestión para el resultado que brinde servicios de calidad, cumpliendo así las necesidades y expectativas de los ciudadanos (p. 1).

Asimismo, el MINSA en el marco de la Política nacional de modernización de la gestión pública, orienta su gestión institucional a la adopción progresiva de la gestión por

procesos, que ayude a mejorar la calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia de los bienes y servicios que brinda el MINSA. Todos los órganos, unidades orgánicas, programas y proyectos del MINSA, realizan sus funciones en el marco de procesos definidos, orientados a la satisfacción del ciudadano, en un enfoque de gestión de la calidad y mejora continua (p. 2).

Según el RM N° 727-2009/MINSA (2009), la Política nacional de calidad en salud se estableció con el objetivo de instituir aquellas directrices que permitan el desarrollo de las intervenciones para la mejora de la calidad de la atención de salud en el sistema de salud del Perú (p. 4).

Cabe mencionar que la calidad es pobre en la atención de salud lo cual significa un gran óbice para afrontar adecuadamente los problemas sanitarios como la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, lo cual a diferencia de otros problemas requieren principalmente intervenciones de calidad.

La calidad de atención marca la diferencia entre la vida y la muerte de las madres y recién nacidos, entre otros riesgos y daños a la salud, en nuestro país, de allí la importancia de implantar una gestión de calidad de la atención, que dirija, controle sistemáticamente los procesos destinados a mejorar la atención de la salud.

La gestión de la calidad significa un cambio en las instituciones mediante el aprendizaje y la constante mejora como respuesta a cubrir las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Para lo cual se busca fortalecer el liderazgo de la alta dirección en logro de la calidad, gestión por procesos, equipos de trabajo y la toma de decisiones, lo que significa avanzar en la búsqueda de la excelencia en las instituciones de salud.

La gestión de la calidad significa un desafío para todo sistema de salud. Considerando que en los sistemas de salud con suficientes recursos y un adecuado desarrollo, se identifica síntomas preocupantes en la calidad de la atención prestada, pues los resultados reportados son insatisfactorios. Siendo una situación más compleja aquellos sistemas de salud con bajos recursos, en el cual se hace necesario iniciar la construcción de propuestas que alineen el desarrollo integral de la calidad, con eficacia y sostenible; en consecuencia haciendo uso de su función rectora, la autoridad sanitaria, tiene que proponer las políticas públicas que determinen el proceder de la

institución de salud y demás funcionarios hacia la mejora de la calidad de la atención (p. 7).

Del RM N° 727-2009/MINSA (2009), la inclusión del modelo de calidad en la atención de la salud, permite diferentes enfoques conceptuales de la Política de calidad en salud, los más importantes son:

#### Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

La calidad en salud es considerada como una dimensión de la calidad de vida y por ello condición básica del desarrollo humano. En la historia de la humanidad, la mejora de la calidad de vida es una tendencia, que se desarrolla al margen de la posición económica, social y social de la población. Esta situación indica el deseo de los pobladores por crecer en realización y dignidad, tanto individual como grupal. Los pobladores con estos deseos que utilizan los servicios de salud, exigen por una atención que les permita acceder a una vida digna. Asimismo los servidores de salud anhelan a estas condiciones y requieren encontrar en el trabajo, un lugar de realización personal. Es así que se presenta un desafío, para las entidades privadas y públicas que gestionan la calidad de los servicios de salud, con interés por mejor salud y vida, es decir satisfacer la exigencia por mejor calidad.

#### Calidad en salud como expresión de derecho a la salud

El establecimiento del principio de ciudadanía como base de las relaciones humanas fue una de las mejores expresiones de modernidad. Es por ello, que la salud y su atención forma un sitio predilecto del ejercicio de la ciudadanía.

La salud es un derecho esencial, al cual debe acceder toda persona, al margen de algún tipo de diferencias.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención reclama a la calidad como atributo indispensable de la atención, lo cual se deduce en la expresión: “derecho a la salud con calidad” así como estipula el pacto internacional de derechos económicos, culturales y sociales, pues reconoce que el derecho a la salud lo conforma los cuatro elementos básicos: accesibilidad, aceptabilidad, disponibilidad y calidad.

### Calidad en salud como enfoque gerencial en las instituciones de salud

El enfoque de la gerencia estratégica marcó una diferencia sustancial para la gerencia de los servicios de salud, pues admitió reconocer al otro: usuario, proveedor, cliente, aliado, competidor, regulador entre otros; como referente esencial de la institución moderna.

El enfoque de la calidad avanza y precisa que ese otro es el centro de la misión de la institución de salud; es un escalón más en la gerencia estratégica que tiene en el usuario su referente y en la mejora su modelo. Por lo cual sea mejor referirse a una gerencia estratégica hacia la calidad.

Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud.

Según la estrategia de la calidad, el fortalecimiento de los servicios de salud, parte por reconocer que brindar el servicio es una experiencia objetiva, el cual conecta de manera directa a usuarios y proveedores durante el proceso de atención.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios permite fortalecer dichos servicios, los cuales componen los procesos de atención que se caracteriza por la unión firme de las dimensiones técnicas, ambientales e interpersonales de la calidad. En dichos servicios se reconoce el desempeño eficaz, humano y ético de los proveedores, la adecuada gestión por procesos y demás recursos importantes para la atención.

### **Fundamentación científica – modelos relacionados con la gestión de calidad de los servicios en salud**

Bernal et al. (2015) describen diversos modelos que explican el contenido y la disposición de las dimensiones necesarias para evaluar la calidad de los servicios de salud, dichos modelos son: ISO (International Organization for Standardization), JCAHO (Joint Commission Accreditation of Health-care Organizations), EFQM (European Foundation for Quality Management), entre otros.

El modelo ISO, creado en 1947. Su misión es facilitar la unificación y el desarrollo de patrones de calidad de las especificaciones de productos, procesos,

materiales, esencialmente del área industrial. Sin embargo, la norma que puede aplicarse al sector servicios, como es de salud, es la norma ISO 9000.

En dicha norma se detallan los principios que debe contener el sistema de gestión de calidad para asegurar su buen desempeño, siendo estos: organización enfocada al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque al proceso, enfoque del sistema hacia la gestión, mejora continua, toma de decisiones por datos y relación beneficiosa con los suministradores (p. 14).

Las normas ISO relacionadas con la calidad en el sector de salud, las cuales sirven de referencia son:

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

ISO 19011: 2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

ISO 14001:2014 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos.

ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

ISO 15189:2014 Laboratorios clínicos; requisitos particulares relativos a la calidad y a la competencia.

ISO/IEC 17043:2010 Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los ensayos de aptitud.

Respecto al modelo JCAHO, ha sido creado en 1951. Su esquema está orientado a determinar estándares de acreditación para todo tipo de instituciones sanitarias (Saturno, 2005, p. 42).

El objetivo principal de este modelo es estimular la mejora continua de los servicios hospitalarios con la aplicación de estándares centrados en: el paciente, permitiendo la accesibilidad y la continuidad de la atención, derechos del paciente y su familia, evaluación, atención, educación del paciente y su familia; y estándares centrados en: la gestión de la institución de salud tomando como base la gestión y mejora de la calidad, prevención y control de la infección, entidades de gobierno, liderazgo y dirección, gestión y seguridad de las instalaciones, formación y calificación del personal, así como la gestión de la información (García, 2007, p. 40).

Finalmente, el modelo EFQM fue creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), en 1988. Su aplicación ha sido de gran ayuda a las

empresas e industrias europeas, con el objetivo de mejorar el rendimiento sostenible y competitividad. Dicho modelo se inicia su uso en el sector de salud, hace aproximadamente dos décadas.

Cuatrecasas y Gonzales (2017) afirma que:

La gestión de la calidad total, es el modelo de gestión eficiente de la calidad por excelencia, basado en una adecuada organización y una correcta gestión de los recursos y materiales que la componen, de manera que estén totalmente involucrados, por lo que se utiliza la expresión “total”. Los cuatro pilares de la gestión de la calidad total: Adecuarse a los requerimientos del cliente; eliminación total de los desperdicios; mejora continua y participación total de todas las personas que componen la organización, siendo el único camino para que los tres anteriores pilares lleguen a cumplir sus objetivos de manera óptima.

Bernal et al., (2015), de lo mencionado resume lo siguiente:

Se observa en la figura 3 el esquema gráfico de los modelos de gestión de la calidad aplicados a los servicios de salud; en tal esquema se observa poca diferencia filosófica entre los diferentes modelos, pues hay coincidencia que todos consideran la satisfacción de los usuarios como el centro de la calidad y buscan impulsar la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

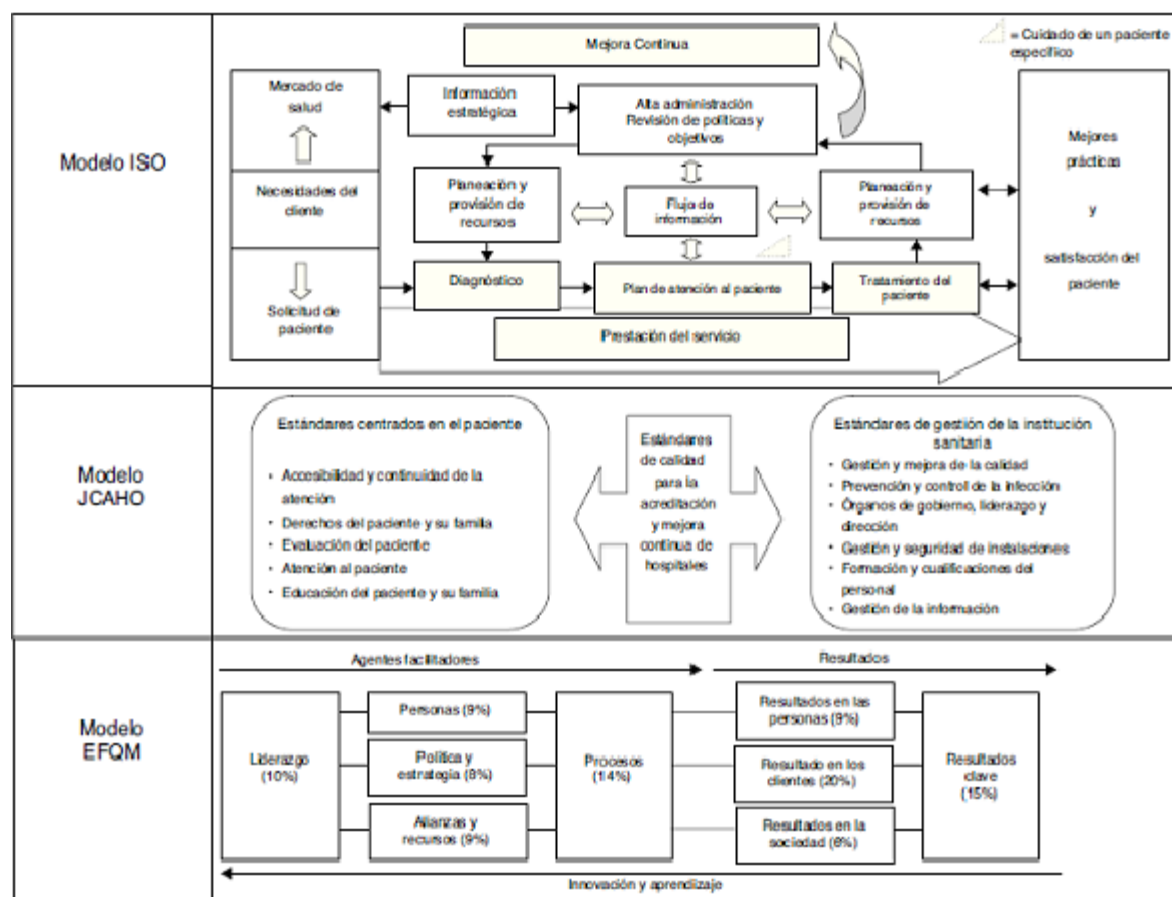


Figura 5. Modelos para evaluar la calidad de los servicios de salud.

Nota: Tomado de Saturno (2005); Losada y Rodríguez (2007); García (2007); Torres (2011).

## Fundamentación técnica

Las bases legales de la gestión de la calidad en el Perú:

La cual está sustentada en un conjunto de normas con respaldo legislativo, cuyo objetivo es la satisfacción de los ciudadanos y los servidores públicos a través del desarrollo de los servicios de salud. La gestión de la calidad de los servicios de salud está amparada en las disposiciones legales y normas jurídicas del MINSA. El conocimiento por parte de los servidores públicos es indispensable para su control y cumplimiento.

- Ley 30224, Ley que crea el Sistema nacional para la calidad y el instituto nacional de calidad (2014): cuyo objetivo es establecer un sistema nacional de la calidad como la infraestructura a cargo de desarrollar y promover la calidad, promover la competitividad de las empresas locales y las instituciones públicas,

hacer más confiables las transacciones de bienes y servicios, facilitar el cumplimiento de acuerdos internacionales relacionados con la evaluación de la conformidad, brindar apoyo técnico a los reguladores.

- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, mediante esta resolución se realiza la aprobación al “Manual para la mejora continua de Calidad” cuyo objetivo es estandarizar conceptos y uniformizar las herramientas y técnicas para la mejora continua de la calidad en los servicios y establecimientos de salud.
- Resolución Ministerial RM N°519-2006/MINSA, Sistema de gestión en salud, tiene como fin actualizar el documento técnico sistema de gestión de la calidad en salud, el cual establece las bases y principios que deben considerarse para el desarrollo de la gestión de la calidad de los establecimientos de salud del sector. Asimismo debe orientar la propuesta para su implementación y difusión.
- Resolución Ministerial RM N°596-2007/MINSA Plan nacional de calidad en salud, fue creado cuyo fin de contar con los lineamientos y actividades que permita poner en marcha el Sistema de gestión calidad de las instituciones de salud.
- Resolución Ministerial RM N° 727-2009/MINSA, Política nacional de calidad en salud, documento técnico que tiene como objetivo formular las políticas públicas que permiten el buen desempeño de las entidades de salud hacia la mejora de la calidad.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica: Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad; documento técnico creado con el fin de contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Dicha guía brinda al personal de las instituciones de salud un documento de consulta que provea el procedimiento para elaborar los proyectos de mejora de la calidad, la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
- NT N° 072-MINSA/DGSP-V.01 (2008) Norma técnica de salud de la unidad productora de servicios (UPS) de patología clínica; tiene por finalidad optimizar



la atención que se propone en la UPS, tanto en los servicios médicos de apoyo privado y público.

- NTP-ISO 15189:2014 Sistema de gestión de calidad en laboratorios Médicos, sobre requisitos particulares para la calidad y competencia. Esta norma establece los requisitos particulares sobre la calidad y competencia técnica para contar con análisis realizados con competencia técnica y calidad.
- Procedimiento MAN-INS-001 Manual Bioseguridad en laboratorios de ensayos, biomédicos y clínicos (2005). Establece las normas para la protección de la salud del personal que labora en los laboratorios biomédicos, clínicos y de ensayo donde se exponen a riesgos con agentes, químicos, biológicos, físicos, ergonómicos y psicosociales.

Es así que las directivas legales ya mencionadas, emitidas por el Estado buscan que las instituciones desplieguen todos los esfuerzos necesarios para cumplir con la aplicación de la calidad de los servicios en salud como es el caso del Hospital María Auxiliadora. Dicha institución para mejorar la calidad en los servicios de salud, debe cumplir las directivas mencionadas y las normativas reglamentadas específicamente, como son:

Resolución Directoral RD N° 120-2012, se aprueba el manual de organización y funciones de la oficina de gestión de la calidad del HMA.

Resolución Directoral RD N° 734-2013, Manual de Procesos y Procedimientos de la oficina de gestión del HMA, el cual tiene el fin de gestionar y orientar toda la organización en base a la gestión de procesos, incrementar eficiencia, eficacia de los servicios, reducir costos, elevar la calidad de los servicios, disminuir los tiempos de la prestación médica. Dichos objetivos se aterrizan garantizando una mejor atención a los usuarios internos y usuarios externos.

Resolución Directoral R.D. N° 543-2015-HMA-DG: Plan Anual de Gestión de la Calidad 2015 del Hospital María Auxiliadora, tiene como objetivo general, mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el Hospital María Auxiliadora. Asimismo cumplir con el plan operativo institucional 2015 y el plan Estratégico Institucional 2012-2016 de la institución.

## **Dimensiones de variable 1: Gestión de la calidad**

El HMA como establecimiento de salud, para el desarrollo de sus diversos procesos relacionados con la atención de los usuarios, debe cumplir con la base normativa ISO 15189:2014 y la norma técnica de salud NTS-072 MINSA, como norma técnica nacional de gestión de calidad.

La normativa ISO 15189:2014 y Westgard (2014) manifiestan que los requisitos que debe cumplir para la óptima aplicación de la gestión de calidad son: Requisitos de gestión, requisitos técnicos y requisitos de seguridad.

### **Dimensión 1: Requisitos de gestión**

De acuerdo a la norma ISO 9000 un requisito se define:

“necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, donde: generalmente implícita significa que es una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita” (p. 8). Un requisito especificado es el que está establecido, por ejemplo en un documento, por ejemplo, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

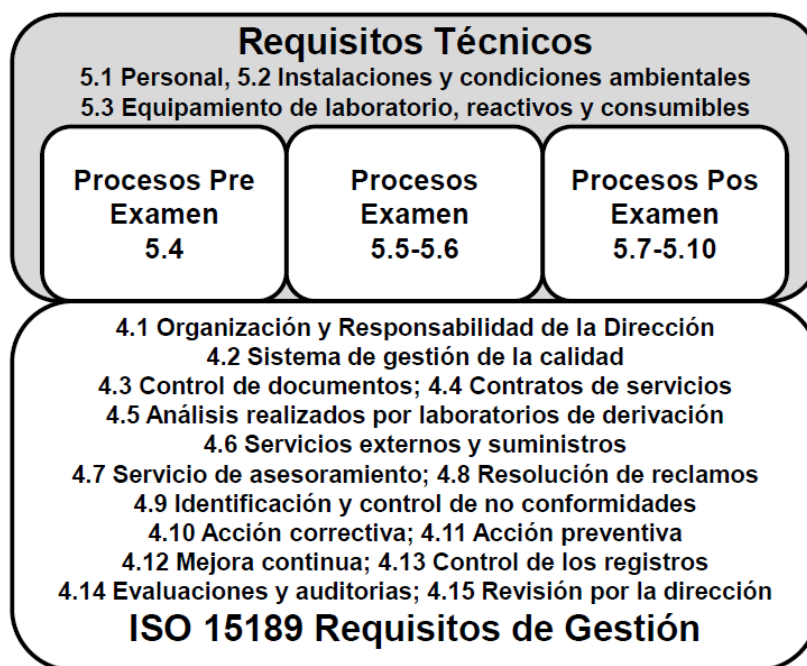
Westgard (2014) manifiesta en su libro, que:

La norma ISO 15189 Requerimientos para la calidad y competencia de Laboratorios médicos, la cual es una adaptación de la gestión de la calidad industrial para la aplicación en los laboratorios médicos. La norma ISO, por su naturaleza proporcionan asesoramiento general sobre lo que se debe hacer más no detalla sobre cómo hacerlo. El modelo ISO brinda flexibilidad para implementar los requisitos de la norma y permite adaptarse a condiciones particulares de funcionamiento en el ámbito de un laboratorio médico, su entorno legal y económico. El problema para muchos establecimientos de salud es conocer la parte de cómo hacer la implementación.

La normativa ISO 15189:2014 explica:

Los requisitos de gestión hacen referencia a la efectividad y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos que cuentan con laboratorios médicos, sus cláusulas presentan requerimientos similares a los de la norma ISO 9001, las cuales corresponden para la certificación del sistema de calidad.

Además Westgard (2014), en la figura 4 se identifican los requerimientos de gestión, los requerimientos técnicos, de la cual forma parte los requerimientos de seguridad.



*Figura 6. Requisitos gestión, técnicos y seguridad  
Nota: Tomado de Westgard (2014)*

La normativa ISO 15189:2014 y Westgard (2014) describen los requisitos de gestión (clausula 4): 4.1 Organización y responsabilidad de la dirección, 4.2 Sistema de gestión de la calidad, 4.3 Control de la documentación, 4.4 Contratos de prestación de servicios 4.5 Análisis efectuados por laboratorios subcontratistas, 4.6 Servicios externos y suministros, 4.7 Servicios de asesoramiento, 4.8 Resolución de las reclamaciones 4.9 Identificación y control de las no conformidades, 4.10 Acciones correctivas 4.11 Acciones preventivas, 4.12 Mejora continua, 4.13 Control de los registros 4.14 Evaluación y Auditorías, 4.15 Revisión por la dirección.

### **Dimensión 2: Requisitos técnicos**

La normativa ISO 15189:2014 enuncia:

Los requisitos de técnicos tienen relación directa con la competencia técnica, es decir hacen referencia a la calificación del personal de salud, los métodos de ensayo, las calibraciones de equipos en los establecimientos que cuentan con laboratorios

médicos, dichas cláusulas corresponden a la exigencia de la certificación del sistema de calidad.

La normativa ISO 15189:2014 y Westgard (2014) describen los requisitos técnicos (cláusula 5): 5.1 Personal, 5.2 Instalaciones y condiciones ambientales, 5.3 Equipos de laboratorio, reactivos y materiales fungibles, 5.4 Procesos preanalíticos, 5.5 Procesos analíticos, 5.6 Aseguramiento de la calidad de los resultados del análisis, 5.7 Procesos posanalíticos, 5.8 Notificación de los resultados, 5.9 Comunicación de los resultados, 5.10 Gestión de la información del laboratorio.

### **Dimensión 3: Requisitos de seguridad**

La normativa ISO 15189:2014 enuncia:

Los requerimientos técnicos concernientes con la seguridad del personal de salud tienen relación directa con la competencia técnica, entre las cuales es primordial la competencia técnica del personal en los establecimientos que cuentan con laboratorios médicos, dichas cláusulas corresponden a la exigencia de la certificación del sistema de calidad.

La normativa ISO 15189:2014 y Westgard (2014): describe específicamente los requisitos: 5.1 Personal: 5.1.4, Introducción del personal al entorno de la organización, 5.2 Instalaciones y condiciones ambientales: Generalidades, 5.3 Equipos de laboratorio, reactivos y materiales fungibles: 5.3.1.3 Instrucciones de uso de equipos. Según Resolución Jefatural N° 478 -2005-J-OPD/INSA Manual bioseguridad en laboratorios de ensayos, biomédicos y clínicos se deben considerar al mantener el sistema de gestión de la calidad, los niveles de bioseguridad en los laboratorios médicos, para la protección del personal de salud.

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

#### **Fundamentación científica – teoría**

La satisfacción laboral es un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice una labor con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo

para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

Urquiza (2012) manifiesta dos conceptos:

“Teoría de los dos factores de Herzberg; el personal tiene dos grupos de necesidades: las relacionadas al ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) así como las relacionadas con el contenido del mismo trabajo (necesidades de motivación)” (p. 66). Dichos factores se sintetiza como sigue:

- Se cumplen las necesidades higiénicas se encuentra en estado neutro es decir no se encuentra satisfecho ni insatisfecho.
- Sino se cumplen las necesidades higiénicas se encontrará no satisfecho.
- Se cumplen las necesidades higiénicas y las de motivación, se encontrará satisfecho.
- Se cumple las necesidades higiénicas y no se cumple las de motivación, se encontrará en estado neutro.

“Teoría de la satisfacción en el trabajo de Lawler: Relación entre expectativa y recompensa en diferentes aspectos del trabajo, si la recompensa logra o supera lo que considera adecuado estar satisfecho, el personal lo estará, en oposición se da la insatisfacción” (Urquiza, 2012, p. 66).

De lo anterior prima la percepción individual del contexto laboral. Su aplicación en el campo de salud es ciertamente muy complicada, pues en la labor del personal de salud intervienen varias aristas, principalmente en el primer nivel de atención, las condiciones de trabajo muchas veces se describen por la carencia laboral, inseguridad del puesto, baja remuneración, condicionamiento del trabajo del personal a la voluntad política de turno en vez de priorizar las políticas y visión de Estado.

La satisfacción laboral se ha relacionado con la estructura psicosocial del trabajo. Se identifican dos estilos: el clásico y el moderno. Al clásico se le critica por prescindir del elemento humano (necesidades, valores y motivaciones); al moderno, centra su actividad en el ser humano, atendiendo las cualidades emocionales, intelectuales y motivacionales del personal. (Urquiza, 2012)

Bobbio y Ramos (2010) afirman que la satisfacción laboral es el resultado de las actitudes que tiene el personal hacia su trabajo y su entorno. La satisfacción laboral es cambiada de forma relevante por aspectos como clima organizacional, motivación, la productividad.

Bernal et al. (2015) A través del análisis del clima organizacional en salud identificó elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los personal, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo. Los estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran evidencia de lo antes mencionado, al concluir en sus investigaciones que un adecuado entorno laboral favorece, la satisfacción de los empleados de la salud, y esta, a su vez, los resultados y la calidad de la atención médica.

Asimismo afirma que entre otros aspectos la satisfacción del personal posee una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud.

## **Fundamentación científica – modelos**

### **Dimensiones de variable 2: Satisfacción laboral**

Según Molero (2015) se considera las siguientes dimensiones de la variable satisfacción laboral:

#### **Dimensión 1: Incentivos y motivación**

Los incentivos son aquellos que se otorgan dependiendo del desempeño de una persona, no del tiempo que han permanecido dentro de la institución, tales incentivos son concedidos tanto en forma grupal como individual, lo cual permite que los costos de mano de obra se reduzcan, haciendo que el trabajador de la empresa se desempeñe mejor.

El objetivo de los incentivos es motivar al personal de una institución para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas.

La motivación se define como la condición que activa el comportamiento o impulsa una acción, lo cual implica necesidades que existe en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentra fuera de él. La motivación en una institución es importante aplicarla en todos los niveles.

### **Dimensión 2: Recursos para el puesto de trabajo**

Molero (2015) indica que los recursos para el puesto de trabajo incluye: los recursos ambientales, el cual está dado principalmente por las condiciones ambientales del espacio físico; en cuanto a los recursos tangibles, está dado por el espacio físico, los materiales necesarios para la labor y normas para la organización del trabajo;

Puesto de trabajo:

Acevedo, Farías, Sánchez y Astegiano (2013), lo definen:

“Ambiente donde hay instalaciones, materiales, equipos de trabajo, mobiliario y otros, con las condiciones de temperatura y humedad, donde se desempeñan las actividades caracterizadas por cierto esfuerzo físico y mental, en función de las relaciones con usuarios internos y externos” (p. 10).

Asimismo indica que las condiciones de trabajo son las circunstancias en las que la labor se lleva a cabo, considerando la exposición a riesgos, químicos, físicos, biológicos, mecánicos, Acevedo et al. (2013).

Por otro lado Bobbio y Ramos (2010) manifiestan que el grado de satisfacción varía con la jerarquía del puesto de trabajo y el tiempo de servicio.

Bernal et al. (2015) identifican que el ambiente de trabajo juega un papel importante en el comportamiento del personal de salud y superiores, pues comprende el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal e institucional.

### **Dimensión 3: Relaciones interpersonales**

Pérez, Guillén, Brugos y Aguinaga (2013) afirman que: “una buena relación interpersonal puede considerarse como un factor protector frente al paciente y al desgaste profesional produciendo mejorías en la morbimortalidad, estancias hospitalarias más cortas y menor posibilidad de reingreso” (p. 253).

Las buenas relaciones interpersonales generan más elevados niveles de satisfacción, con lo que se lograría un menor estrés, depresión y disminución de ausentismo laboral.

La calidad y eficacia de la atención médica manifiesta que la apatía, desmotivación y desmoralización del personal de salud es el mayor problema a la que se debe enfrentar los directivos a cargo de la gestión de calidad del servicio de salud (Pérez et al., 2013). Por otro lado los investigadores manifiestan que uno de los tres componentes, es el buen manejo de las relacionales interpersonales entre el personal de salud y el paciente además de las condiciones físicas adecuadas en las que se realiza la atención médica y la atención técnica, dichos componentes definen la calidad como un aspecto imprescindible para que el usuario externo reciba un elevado beneficio al más bajo riesgo y costo aceptable citado en Bernal et al. (2015).

### 1.3 Justificación

El presente estudio se justifica en la importancia de mejorar la gestión de la calidad que permita brindar los servicios de salud con criterios de calidad, confiables, seguros y que sea respetado por el personal de salud y la comunidad para lo cual es necesario contar con una gestión de la calidad con un liderazgo más fortalecido.

La institución de salud, Hospital de referencia de la Red de Salud de la DISA II Lima Sur, Hospital María Auxiliadora cumple un rol fundamental, es el único hospital de Nivel III-1 del Cono Sur de Lima metropolitana, el cual está integrado por 13 distritos y que ocupa una extensión territorial de 891.03 km<sup>2</sup> de acuerdo a la figura 5.



*Figura 7: Mapa de cobertura de la DISA II de Lima Sur*

*Nota: Tomado de ASIS 2011. Dirección de salud II Lima Sur.*



La población referencia para el año 2016 fue 2'306,913 habitantes de características socioeconómicas de pobreza y extrema pobreza, y que representa aproximadamente al 25.5% del total de Lima metropolitana, donde el género femenino es significativamente superior (51.3%) en relación al masculino que alcanza el 48.7%. Los distritos de Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Santiago de Surco y Chorrillos son los que concentran el mayor número de habitantes (87.4%) del total de la población referencial, y geográficamente son los distritos que circundan al Hospital María Auxiliadora.

Del año 2012 a 2016 se observa un permanente incremento en la población de la etapa de vida comprendida a partir de los 30 años (etapa adulta) en adelante, en detrimento de los menores de 30 años en que se aprecia que tiende a disminuir la población progresivamente según tabla 1.

Tabla 1  
*Incremento de pacientes del 2012 a 2016*

Año	Total	Etapa de Vida				
		0-11a	12-17a	18-29a	30-59a	60a+
2016	2,306,913	453,378 19.6%	233,171 10.1%	497,221 21.6%	885,723 38.4%	237,420 10.3%
2015	2,272,012	453,111 19.9%	233,153 10.3%	490,026 21.6%	866,735 38.2%	228,987 10.1%
2014	2,229,532	450,331 20.2%	232,790 10.4%	481,367 21.6%	846,258 38%	218,786 9.8%
2013	2,187,450	447,553 20.5%	233,132 10.6%	472,285 21.6%	825,533 37.7%	208,947 9.6%
2012	2,145,975	444,880 20.7%	233,547 10.9%	463,387 21.6%	804,664 37.5%	199,497 9.3%

Nota: Tomado de ASIS 2011. Dirección de salud II Lima Sur.

El incremento de los pacientes que requieren ser atendidos, las falencias de los equipos que se requieren para la atención adecuada, es así que en algunos casos la

Institución recurre al alquiler de los equipos según la gravedad del paciente que lo requiera, por lo que los tiempo de espera para la obtención de los equipos aumentan la morbilidad existente en el Hospital así como también aumentan los costos en el tratamiento de estos pacientes. Además la falta de presupuesto asignado por el Estado; lo cual repercute negativamente en la atención de salud, y consecuentemente la insatisfacción del profesional que no cuenta con los recursos necesarios para la atención a dichos pacientes.

Es tal la problemática que se genera y se hace evidente la ausencia de política de calidad en los servicios de salud, el escaso personal capacitado en materia de calidad, escaso presupuesto que asigna el Estado, deterioro de la infraestructura, inestabilidad laboral y rotación de personal, donde se concentra mayormente la población trabajadora femenina.

Asimismo, el modelo de gestión de la Institución que continúa siendo aquel que se centra principalmente en el cumplimiento de procedimientos normativos, rutinarios o improvisados en respuesta a la coyuntura social y económica que enfrenta nuestro país en un determinado momento, sin dar mayor importancia a los resultados e impactos que realmente deben intentar lograr en beneficio de la ciudadanía, como consecuencia de una Administración pública basada en criterios de calidad.

Por tal motivo, esta investigación está orientada en conocer los niveles de la gestión de la calidad y satisfacción laboral según la percepción del personal de salud que brinda la atención hospitalaria.

### **Justificación metodológica:**

Se ha identificado la problemática respecto a la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal del HMA pues de acuerdo al informe N° 03-2015-RDB-OGCyDP/IGSS Consolidado de la evaluación de clima organizacional 2015; del total de 24 hospitales e institutos que se encuentran bajo el ámbito del Instituto de gestión de servicios de salud (IGSS), 20 de ellos (83%) realizaron el estudio de clima organizacional, entre los que se encontró el HMA, del cual se obtuvo como resultado global en los hospitales que se encuentran bajo el ámbito del IGSS; por debajo de lo esperado es que todos tienen resultados categorizados como “por mejorar”, siendo el

resultado global promedio de la evaluación del clima organizacional en los hospitales de 56.84%.

Bernal et al. (2015) manifiesta que el clima organizacional influye de manera significativa en la calidad de los servicios motivo por el cual es necesario que toda la organización se comprometa a todo nivel, desde los directivos que gestionan la calidad, el personal médico y no médico que labora en la institución.

Lo anterior se justifica en una metodología de investigación que identifica el tipo, nivel y diseño del estudio, así como la población y muestra a aplicar; las técnicas, el instrumento para recopilar, evaluar e interpretar los datos.

### **Justificación legal:**

La presente investigación se justifica porque el modelo de gestión de las instituciones de salud como es en este caso el HMA aún se centra principalmente en el cumplimiento de procedimientos normativos, rutinarios o improvisados en respuesta a la coyuntura social y económica que enfrenta nuestro país en un determinado momento, sin dar mayor importancia a los resultados e impactos que realmente deben intentar lograr en beneficio de la ciudadanía, como consecuencia de una Administración pública basada en criterios de calidad.

Aunque se sigue realizando valiosas iniciativas como la Ley que crea el sistema nacional para la calidad, vigente desde el 2014, la cual busca que todas las instituciones públicas implementen un sistema de calidad, es así que el Ministerio de Salud lo toma en cuenta en su planificación y se despliega a cada institución como es el caso del HMA, la cual cuenta con una oficina de Gestión de calidad sin embargo aún las falencias de la atención a los pacientes se mantienen motivo por el cual, con el presente estudio se pretende evidenciar como la gestión de la calidad tiene relación favorable con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud.

## **1.4. Problema**

### **Problema general**

P<sub>G</sub> ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017?

### **Problemas específicos**

P<sub>1</sub> ¿Qué relación existe entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017?

P<sub>2</sub> ¿Qué relación existe entre los requisitos de técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017?

P<sub>3</sub> ¿Qué relación existe entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

H<sub>2</sub> Existe relación significativa entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

H<sub>3</sub> Existe relación significativa entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

### **Objetivos Específicos**

O<sub>1</sub> Determinar la relación entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

O<sub>2</sub> Determinar la relación entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

O<sub>3</sub> Determinar la relación entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables de investigación**

La variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores. La variable es el antagónico de la constante; la constante no varía, se mantiene estable. La variable, por el contrario, sí varía y fluctúa entre un determinado rango, Vara (2008).

### **Variable 1 Gestión de la calidad**

Para el análisis se considera definir la gestión de la calidad como:

“Los requisitos técnicos, de gestión, así como los requisitos de seguridad, son a menudo presentados como puntos en listas de control para facilitar la inspección y la acreditación. Dichas actividades deben ser organizadas de manera efectiva para sostener la gestión diaria de los procesos, junto con el apoyo para la implementación, definen la gestión de la calidad”. (Westgard, 2014, p. 14)

ISO 9000 (2008): “La gestión de la calidad tiene que determinar y seleccionar todas las oportunidades de mejora, cumpliendo los requisitos de la norma, considerando las necesidades y las expectativas futuras de los clientes”.

### **Variable 2 Satisfacción laboral**

Para el análisis se considera definir la satisfacción laboral como:

“Son una suma de atributos en las que se considera incentivos y motivación, recursos para el puesto de trabajo, las relaciones interpersonales; atributos éstos que con una gestión efectiva pueden ser mejorados o superados”. (Molero, 2015)

"es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo” siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas”. (Aguirre, 2008).

## 2.2. Operacionalización de las variables

Mora y Araujo (1971), define a la operacionalización de las variables como el que, junto con la instancia de análisis de los datos, es una instancia del proceso de investigación que involucra una referencia simultánea al nivel teórico y al nivel empírico. De la manera en la que en que se operacionalicen los conceptos teóricos dependerá el tipo de dato producido, así como el análisis e interpretación de los hallazgos de un estudio. A su vez, los hallazgos de la investigación retroalimentan el desarrollo de las teorías en uso.

Tabla 2

*Operacionalización de la Variable: Gestión de la calidad*

Dimensión	Indicadores	Items	Escala/valor	Niveles/Rangos
Requisitos de gestión	Responsabilidad de la dirección	1, 2, 3, 4		Mala
	Planificación de la calidad	5, 6, 7, 8, 9		[30-70]
	Realización de los servicios	10, 11, 12, 13		
	Auditoría de calidad	14, 15, 16	Totalmente de acuerdo (5)	
	Mejora de la calidad	17, 18, 19, 20, 21	De acuerdo (4) No opina (3)	Regular [71-110]
Requisitos técnicos	Procedimientos analíticos	22, 23, 24	En desacuerdo (2)	
	Metrología	25, 26	Totalmente en desacuerdo (1)	Bueno
Requisitos de seguridad	Riesgos	27, 28		[111-150]
	Accidentes	29, 30		

*Nota: Tomado de ISO 15189 Requisitos Técnicos y de Gestión, Westgard (2014)*



**Tabla 3**  
**Operacionalización de la Variable: Satisfacción laboral**

Dimensión	Indicadores	Items	Escala/valor	Niveles/Rangos
Incentivos y motivación	Incentivos	1, 2, 3, 4, 5	Totalmente de acuerdo (5)	Insatisfecho [30-70]
	Motivación	6, 7, 8, 9		
Recursos para el puesto de trabajo	Recursos básicos para el puesto de trabajo	10, 11, 12, 13	De acuerdo (4)	Satisfecho [71-110]
	Recursos ambientales	14, 15	No opina (3) En desacuerdo (2)	
Relaciones interpersonales	Valores (comunicación, cortesía, respeto y ética)	16,17, 18, 19	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy satisfecho [111-150]
	Empatía	20, 21, 22, 23		
	Cordialidad	24, 25, 26		
	Conflictos	27, 28, 29, 30		

*Nota: Tomado de Molero (2015)*

### 2.3. Metodología

La metodología del presente estudio fue descriptivo con enfoque cuantitativo. “El enfoque cuantitativo utiliza una recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis es estadístico descriptivo para establecer patrones de comportamiento” (Hernández, et al., 2010, p. 10).

### 2.4. Tipo de estudio

La presente investigación es de naturaleza descriptiva, con enfoque cuantitativo – correlacional. Es descriptiva porque las variables de estudio fueron descritas, luego se ha establecido el grado de relación entre las variables, gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017; asimismo los indicadores serán medidos, según Hernández Sampieri (2010).

La investigación descriptiva según Dankhe (cit. p. Hernández, Fernández y Baptista, 1997 “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

La investigación descriptiva tiene como objetivo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Esta no se limita a la recolección de datos, sino que además se centra en identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

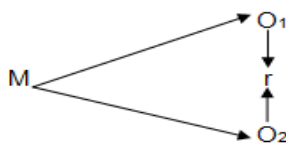
El enfoque cuantitativo en una investigación consiste en usar la recolección de datos para probar la hipótesis, tiene base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El estudio correlacional “mide las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación” (Hernández, Fernández, Baptista, 1997).

Además, Morales (2010), menciona que el estudio correlacional se utiliza para determinar la medida en que dos variables se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro. Las variables pueden hallarse estrecha o parcialmente relacionadas entre sí, pero también es posible que no exista entre ellas relación alguna por lo que puede decirse, en general, que la magnitud de una correlación depende de la medida en que los valores de dos variables aumenten o disminuyan en la misma o en diferente dirección, si los valores de dos variables aumentan o disminuyen de la misma manera, existe una correlación positiva; si, en cambio, los valores de una variable aumentan en tanto que disminuyen los de la otra, se trata de una correlación negativa; y si los valores de una variable aumentan, los de la otra pueden aumentar o disminuir, entonces hay poca o ninguna correlación. Por tanto, la gama de correlaciones se extiende desde la perfecta correlación negativa hasta la no correlación o la perfecta correlación positiva. Las técnicas de correlación son muy útiles en los estudios de carácter predictivo y si bien el coeficiente de correlación sólo permite expresar en términos cuantitativos el grado de relación que dos variables guardan entre sí, no significa que tal relación sea de orden causal; para interpretar el significado de una relación se debe recurrir al análisis lógico.

## 2.5. Diseño

El diseño de la investigación es de tipo no experimental: corte transversal y correlacional, porque se basa en la observación del hecho o fenómeno en su condición natural, sin manipulación deliberada de las variables de estudio. Kerlinger (1979, p. 116). El esquema a utilizar es el siguiente:



*Figura 8. Esquema de diseño*

Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Variable Gestión de la calidad

O<sub>2</sub>: Variable la satisfacción laboral

r: Relación

En este diseño se observó el fenómeno tal como en su entorno social. Para Hernández (2003) la investigación científica se concibe como un proceso, término que significa dinámico, cambiante y evolutivo. Un proceso compuesto por múltiples etapas estrechamente vinculadas entre sí, que se da o no de manera secuencial o continua, como se explica a lo largo del texto, pero que involucra actividades que cualquier persona puede efectuar. Al hacer investigación, siempre iniciamos con una idea y un planteamiento, y concluimos con la recolección, el análisis de datos y un reporte de estudio. Haber visualizado la investigación como proceso tal vez sea la clave de las dos ediciones anteriores de la obra, por lo que esta visión no debe perderse. Cualquier investigación: cuantitativa, cualitativa o mixta, experimental o no experimental, holística o parcial, tiene cabida en el proceso. En la literatura sobre la investigación es posible encontrar diferentes clasificaciones de los tipos de diseño. En esta obra adoptamos (y pensamos que es vigente) la siguiente clasificación: investigación experimental e investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966) en: pre experimentos, experimentos “puros” (verdaderos) y cuasi experimentos. La investigación no experimental se

subdivide en diseños transeccionales o transversales, y diseños longitudinales. Dentro de cada clasificación se comentarán diseños específicos.

En términos generales, los autores de este libro no consideran que un tipo de diseño sea mejor que otro (experimental versus no experimental). Como menciona Kerlinger (2002): ambos son relevantes y necesarios, ya que tienen un valor propio. Cada uno posee sus características, y la elección sobre qué clase de investigación y diseño específico hemos de seleccionar depende del enfoque de investigación que nos cobije (cuantitativo, cualitativo o mixto), los objetivos que nos hayamos trazado, las preguntas planteadas, el alcance del estudio a realizar (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo) y las hipótesis formuladas (si se establecieron).

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Siempre se necesita de informantes o fuentes de información “primaria” o directa para cumplir con los objetivos planteados en una tesis. A esas fuentes de información se les conoce como población (N), y es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2010, p. 221).

La población de la presente investigación estuvo constituido por el personal de salud, compuesto por los profesionales de la salud, personal técnico y auxiliar asistencial de la salud (DL N° 1153, 2013) del servicio Hospitalización del Hospital María Auxiliadora.

La población total a considerar es de 725 personas que conforman el personal de salud del servicio de hospitalización al año 2017.

## Muestra

Jiménez (1983), define a la muestra como una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación.

La muestra de la investigación son 252 personas, estuvo conformada por el personal de salud (profesional de salud, personal técnico y auxiliar asistencial) del servicio de hospitalización del Hospital María Auxiliadora localizado en el distrito de Villa María del Triunfo, departamento de Lima.

## Muestreo

El muestreo es muy importante para el investigador e inclusive puede considerarse indispensable, ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población, esto debido a que puedan presentarse problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

Para obtener el tamaño de la muestra, aplicamos la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando los datos en la fórmula, obtenemos:

n =	$\frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (725)}{(725) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}$
-----	--

$$n = 252$$

Considerando un nivel de confianza de 95% y una precisión de 5% se decidió trabajar con 252 personas que conforman el personal de salud del servicio de hospitalización del Hospital María Auxiliadora.

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra.

Z<sup>2</sup>: es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza)

e<sup>2</sup>: es el error muestral (0.05)

N: es el tamaño de la población = 105 personal administrativos

p=q: Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%=0.5

### **Criterios de selección**

#### **De inclusión**

Las personas que conforman el personal de salud (profesional de salud, personal técnico y auxiliar asistencial) según DL N° 1153; con las siguientes características:

De ambos sexos.

Edad entre 25 a 57.

Antigüedad mayor a 1 año de labores.

Servicio de hospitalización en el periodo agosto setiembre 2017.

#### **De exclusión**

Aquellas personas que por motivos de tiempo o disposición en el momento de la encuesta, estén indispuestos para responderlas; las personas que se encuentran de licencia y aquellas personas con funciones administrativas.

## **2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica**

Según Hernández, et al. (2010) la encuesta es un adecuado procedimiento para la recolección de datos a grandes muestras en un solo momento.

Esta investigación por ser de tipo cuantitativo-correlacional utiliza instrumentos cuantitativos, por ser estos instrumentos estructurados de fácil adaptación a los

diferentes análisis estadísticos y a la vez son muy útiles para detallar y medir con precisión las variables en estudio.

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, para recolectar datos, la cual fue aplicada a la muestra seleccionada según los ítems producto de la Operacionalización de las variables, con el objetivo de determinar la correlación que existe entre las dos variables de investigación: La gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.

### **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario estructurado por ser uno de los instrumentos más popular utilizado en la recolección de información, permite cuantificar y generalizar la información, así como estandarizar procedimientos de investigación.

El cuestionario estructurado es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil. (Vara, 2010, p, 255.).

Para la investigación se ha estructurado dos tipos de cuestionario el primero para gestión de la calidad, el cual consta de 30 ítems, comprende tres dimensiones: requisitos de gestión, requisitos técnicos y requisitos de seguridad.

El instrumento utilizado para la presente investigación, de acuerdo a la técnica utilizada, en la escala de likert que fue aplicada al personal de salud. Dicha escala presenta 3 niveles de respuestas: mala (1), regular (2) buena (3).

Respecto al segundo cuestionario para la satisfacción laboral del personal, que consta de 30 ítems y comprende tres dimensiones: incentivos y motivación, recursos para el puesto de trabajo y relaciones interpersonales.

El instrumento utilizado para la presente investigación, de acuerdo a la técnica utilizada, en la escala de likert que fue aplicada al personal de salud. Dicha escala presenta 3 niveles de respuestas: insatisfecho (1), satisfecho (2), muy satisfecho (3).

Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento: Gestión de la calidad*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación entre gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuesta de opción múltiple con un total de 30 ítems con 3 dimensiones: requisitos de gestión, requisitos técnicos y requisitos de seguridad.
Autora	Rosa Alanoca Yupanqui
Año	2017
Tiempo de duración	40 minutos
Lugar	San Juan de Miraflores. Lima
Administración	Colectivo
Dimensiones	3 dimensiones y 30 ítems
Escala de Likert	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Niveles y rangos	Buena (121-150) Regular (81-120) Mala (50-80)



Tabla 5

*Ficha técnica del instrumento: Satisfacción laboral*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación entre gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuesta de opción múltiple con un total de 30 ítems con 3 dimensiones: Incentivos y motivación, Recursos para el puesto de trabajo y Relaciones interpersonales.
Autora	Rosa Alanoca Yupanqui
Año	2017
Tiempo de duración	40 minutos
Lugar	San Juan de Miraflores. Lima
Administración	Colectivo
Dimensiones	3 dimensiones y 30 ítems
Escala de Likert	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Niveles y rangos	Buena (121-150) Regular (81-120) Mala (50-80)

## 2.8 Validación y confiabilidad del instrumento

### Validez

La validez de un cuestionario es la es la cualidad del instrumento para evaluar los rangos o características que se pretende medir. A través de la validación se pretende determinar si el cuestionario mide aquello para lo que fue creado (Menendez, 2002, p. 25).

Para la validez del instrumento se realizó con el criterio y evaluación de juicio de expertos como se describe a continuación (anexo 3).

Tabla 6

*Validez del instrumento gestión de la calidad*

Validador	Resultado
Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Mgtr. Elva Jacinta Martínez Gabaldoni	Aplicable
Mgtr. Marina Cecilia Cachay Montalván	Aplicable

Tabla 7

*Validez del instrumento satisfacción laboral*

Validador	Resultado
Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Mgtr. Elva Jacinta Martínez Gabaldoni	Aplicable
Mgtr. Marina Cecilia Cachay Montalván	Aplicable

### Confiabilidad

Según Pino, (2013) “Para realizar la confiabilidad de los instrumentos del estudio se ejecuta a través del Alfa de Cronbach, cuando las variables son escalares” (p. 380)

En el presente estudio se ha empleado el coeficiente de Alfa de Cronbach, es uno de los indicadores más usados en el análisis de confiabilidad. El Alfa de Cronbach

establece la consistencia interna de una variable con escala politómicas analizando la correlación media de la variable con las demás que pertenecen en la escala.

El principio de fiabilidad del instrumento, se precisa en el presente estudio, por el Alfa Cronbach, sustentada por J. L. Cronbach, sólo se necesita de una administración del cuestionario de medición y genera valores que se encuentran entre cero a la unidad. Se aplica a las escalas politómicas, es decir de varios valores factibles, por lo que se emplea para analizar la viabilidad en escalas cuyas preguntas son respuestas con varias alternativas. Ello determina la consistencia y precisión, dichas escalas de valores se analiza de la siguiente manera.

Tabla 8

*Confiabilidad cuestionario gestión de la calidad*

<b>Gestión de la calidad</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Total</b>	0.824

Tabla 9

*Confiabilidad cuestionario satisfacción laboral*

<b>satisfacción laboral</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Total</b>	0.878

(Pino, 2013) La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa Cronbach obteniendo resultados superiores al 0.800, lo cual indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad. Asimismo da la posibilidad de excluir alguna pregunta de la encuesta disminuye o aumente el nivel de fiabilidad interna que representa el cuestionario, ello contribuirá a perfeccionar la construcción de las oraciones o preguntas que se empleó para obtener la posición u opinión que tiene cada encuestado. (p. 380).

## **2.9 Métodos de análisis de datos**

Los datos se someterán a un estudio sistemático que se aplicará el análisis e interpretación pertinente en cuanto a la asociación entre las variables, el cual nos permitirá estimar el grado de relación existente entre las variables. Para el procesamiento y almacenamiento de los datos se utilizará el software estadístico SPSS

en su versión 23, para determinar la asociación entre las variables estudiadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 10

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<i>E1 coeficiente r de Sperman puede variar de -1.00 a +1.00</i>	
De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De -0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	correlación baja
De 0.41 a 0.70	correlación moderada
De 0.71 a 0.90	correlación alta
De 0.91 a 1	correlación muy alta

*Nota: Tomado de Bisquerra (2010)*

## **2.10 Consideraciones éticas**

Uno de los principios clave de la conducta ética en la investigación es que la participación en los estudios debe ser voluntaria, para ello se pidió firmar un consentimiento informado a cada uno de los participantes y se resguardó la identidad a través del anonimato y la confidencialidad. Asimismo los datos obtenidos solo serán usados con fines académicos.

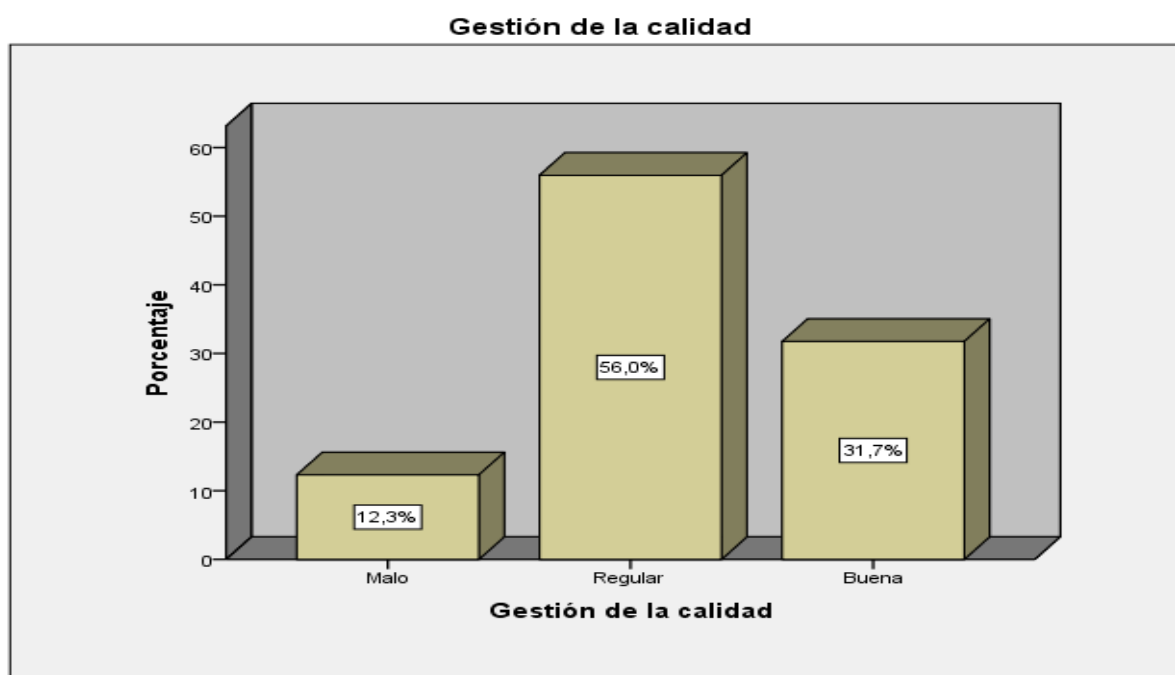
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo

Tabla 11

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de la calidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	31	12,3
Regular	141	56,0
Buena	80	31,7
Total	252	100,0



*Figura 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de la calidad*

La tabla 11 y figura 9 se puede observar que la gestión de la calidad de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 31,7% de los servicios presentan un nivel de buena gestión de la calidad, por otro lado el 56% alcanzó un nivel regular, asimismo el 12,3% se encuentra en un nivel de mala gestión de la calidad de los servicios de salud.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de gestión*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	10,7
Regular	147	58,3
Buena	78	31,0
Total	252	100,0

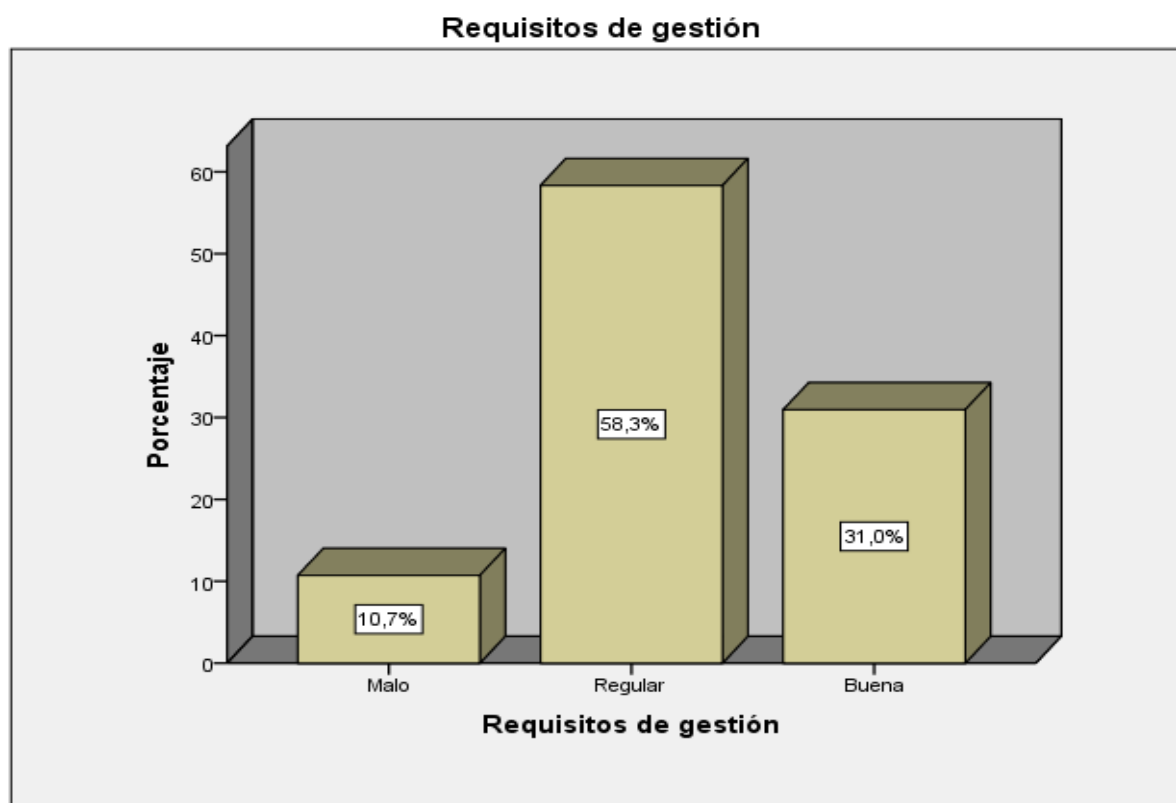


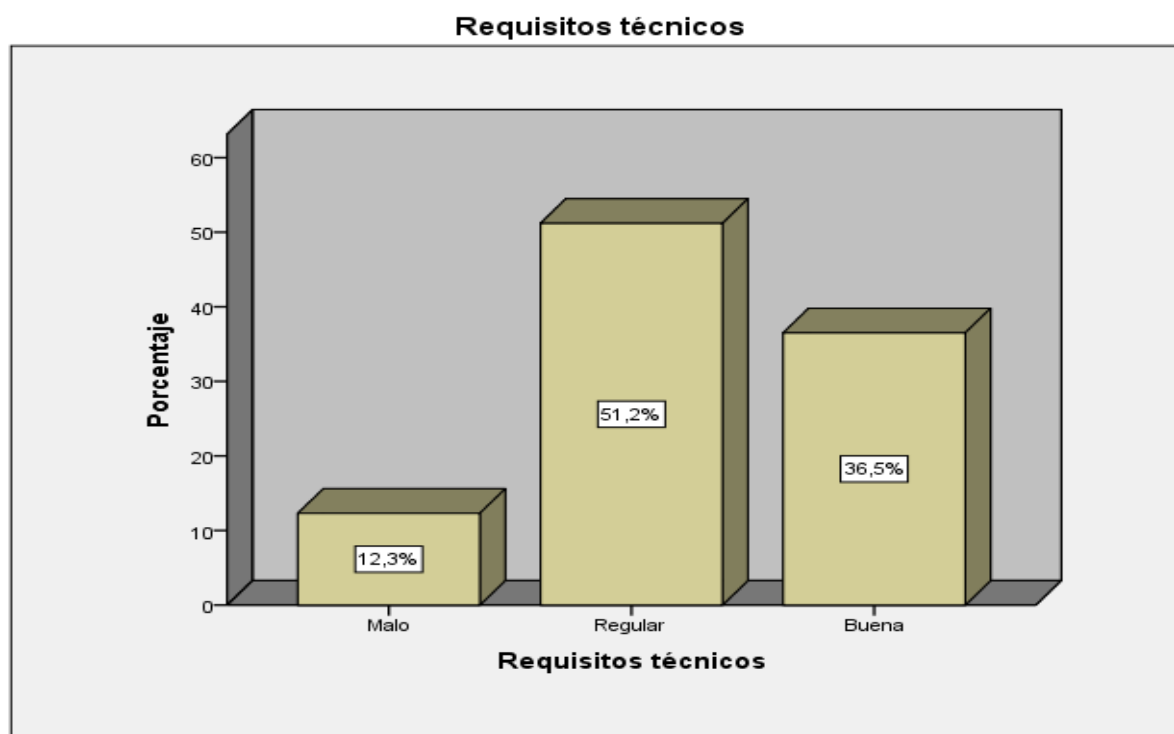
Figura 10. Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de gestión

La tabla 12 y figura 10 se puede observar que los requisitos de gestión de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 31% de los servicios presentan un nivel de buena en los requisitos de gestión, por otro lado el 58,3% alcanzó un nivel regular, asimismo el 10,7% se encuentra en un nivel de mala en los requisitos de gestión.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos técnicos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	31	12,3
Regular	129	51,2
Buena	92	36,5
Total	252	100,0

*Figura 11.* Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos técnicos

La tabla 13 y figura 11 se puede observar que los requisitos técnicos de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 36,5% de los servicios de salud presentan un nivel de buena en los requisitos técnicos, por otro lado el 51,2% alcanzó un nivel regular, asimismo el 12,3% se encuentra en un nivel de mala en los requisitos técnicos.



Tabla 14

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	13,9
Regular	119	47,2
Buena	98	38,9
Total	252	100,0

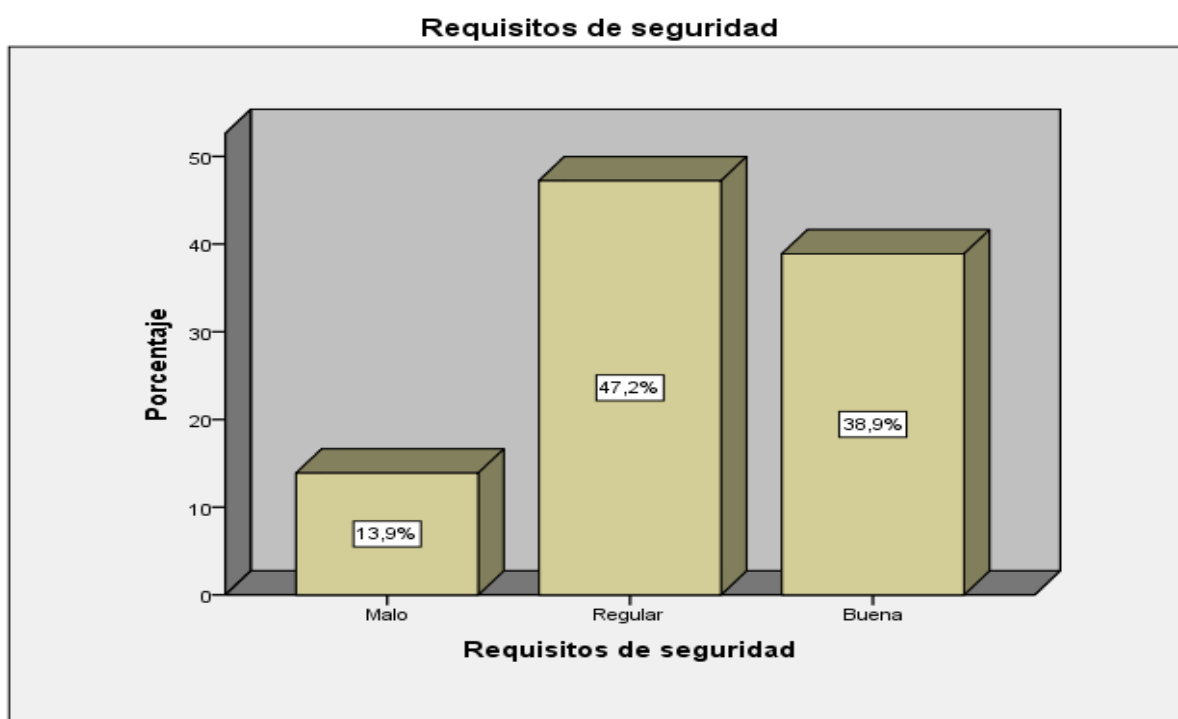


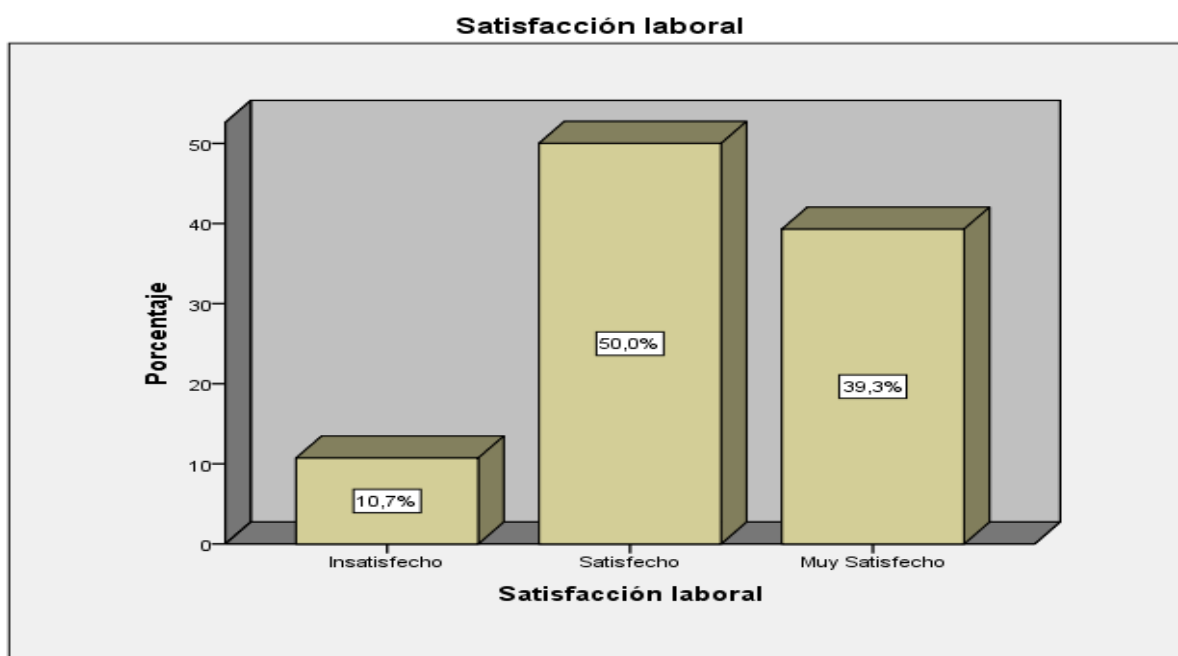
Figura 12. Distribución de frecuencia y porcentaje de los requisitos de seguridad

La tabla 14 y figura 12 se puede observar que los requisitos de seguridad del personal de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 38.9% de los servicios de salud presentan un nivel de buena en los requisitos de seguridad, por otro lado el 47,2% alcanzó un nivel regular, asimismo el 13,9% se encuentra en un nivel de mala en los requisitos de seguridad.

Tabla 15

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	27	10,7
Satisfecho	126	50,0
Muy Satisfecho	99	39,3
Total	252	100,0

*Figura 13* Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral

La tabla 15 y figura 13 se puede observar que la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, el 39,3% del personal presentan un nivel de muy satisfecho, por otro lado el 50% alcanzó un nivel de satisfecho, asimismo el 10,7% se encuentra en un nivel de insatisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Tabla 16

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los Incentivos y motivación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	24	9,5
Satisfecho	145	57,5
Muy Satisfecho	83	32,9
Total	252	100,0

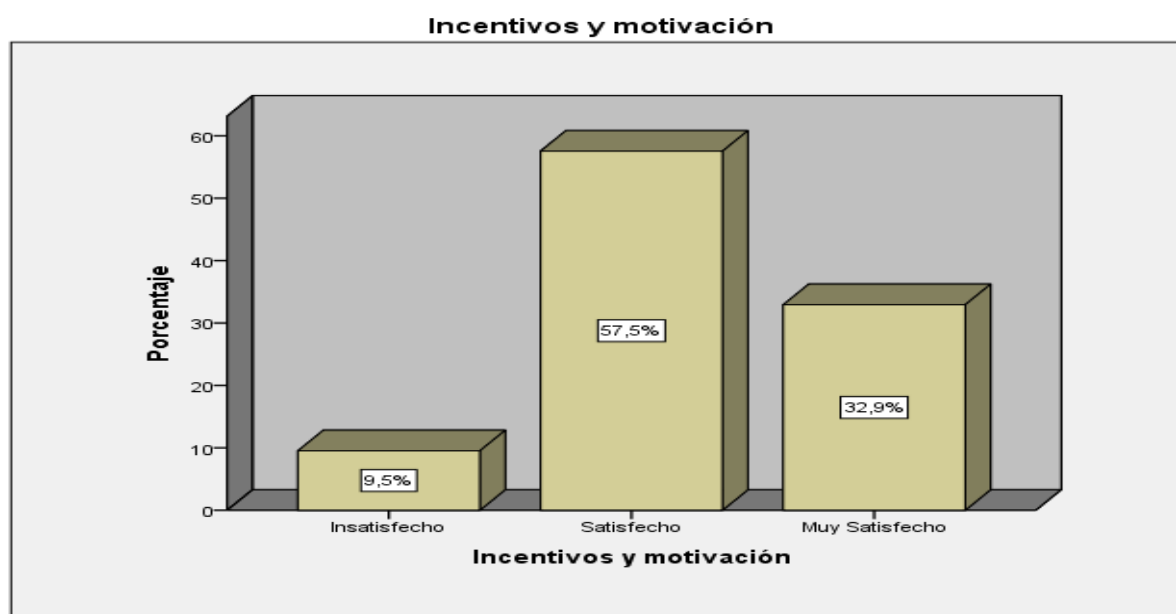


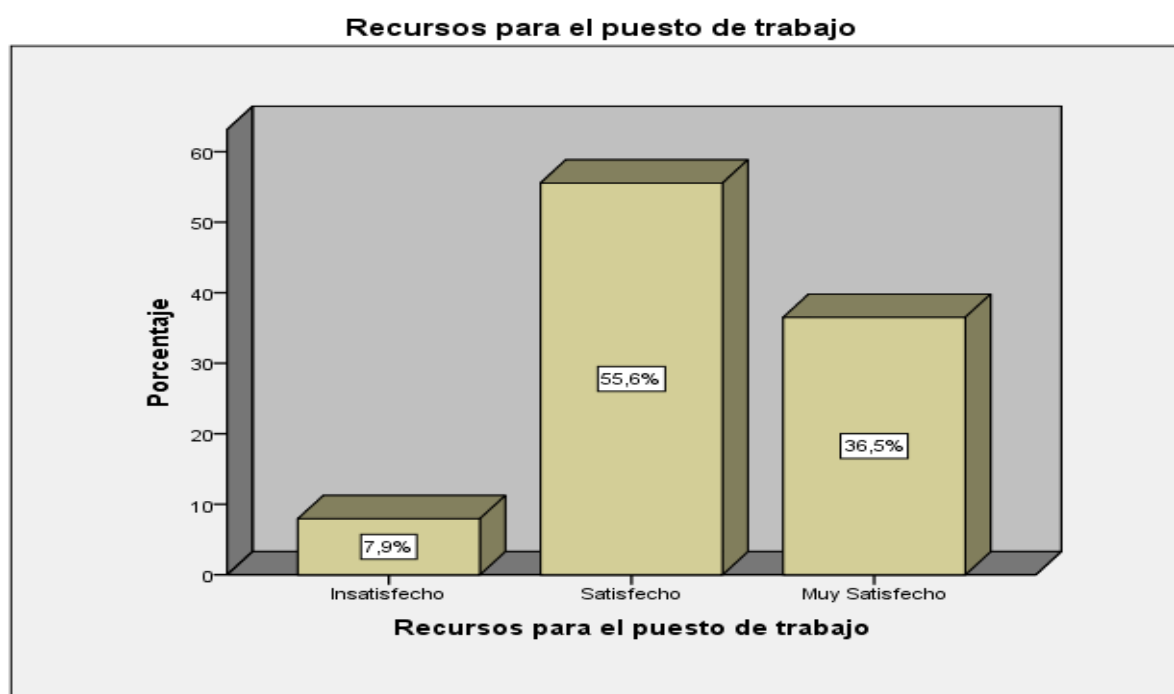
Figura 14. Distribución de frecuencia y porcentaje de los incentivos y motivación

La tabla 16 y figura 14 se puede observar que los Incentivos y motivación del personal de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 32,9% del personal presentan un nivel de muy satisfecho, por otro lado el 57,5% alcanzó un nivel de satisfecho, asimismo el 9,5% se encuentra en un nivel de insatisfacción de los incentivos y motivación laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Tabla 17

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los recursos para el puesto de trabajo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	20	7,9
Satisfecho	140	55,6
Muy Satisfecho	92	36,5
Total	252	100,0



*Figura 15* Distribución de frecuencia y porcentaje de los recursos para el puesto de trabajo

La tabla 17 y figura 15 se puede observar que los recursos para el puesto de trabajo del personal de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 36,5% del personal presentan un nivel de muy satisfecho, por otro lado el 55,6% alcanzo un nivel de satisfecho, asimismo el 7,9% se encuentra en un nivel de insatisfacción de los recursos para el puesto de trabajo del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Tabla 18

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las relaciones interpersonales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	25	9,9
Satisfecho	117	46,4
Muy Satisfecho	110	43,7
Total	252	100,0

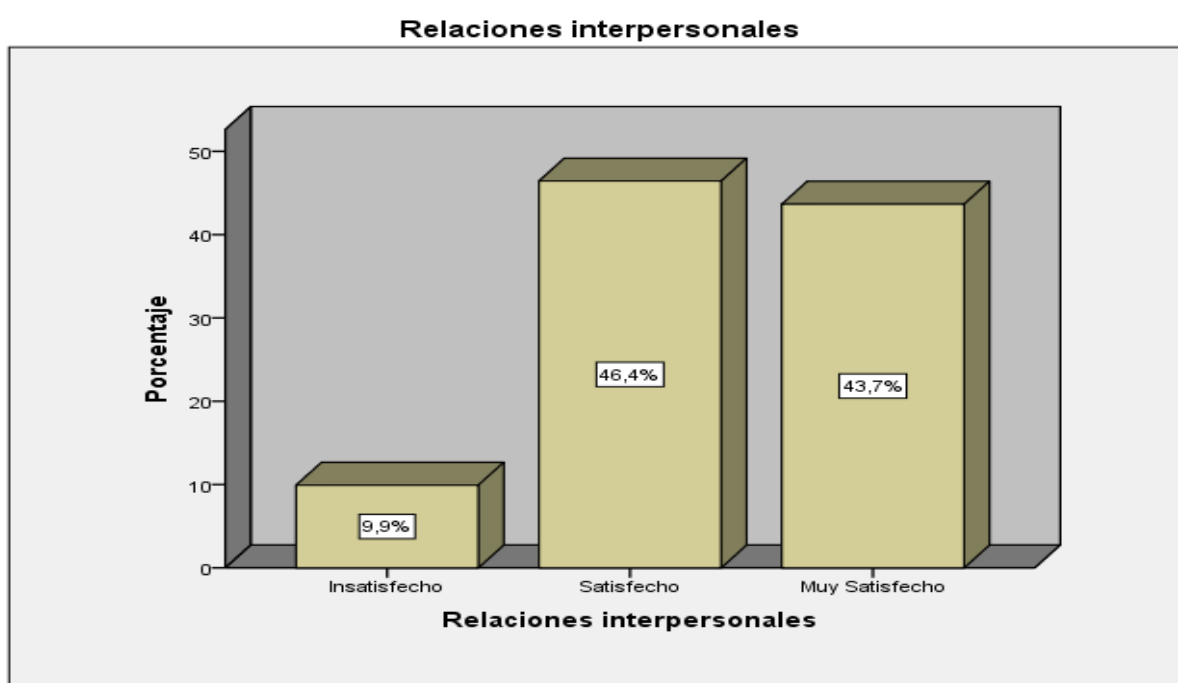


Figura 16 Distribución de frecuencia y porcentaje de las relaciones interpersonales

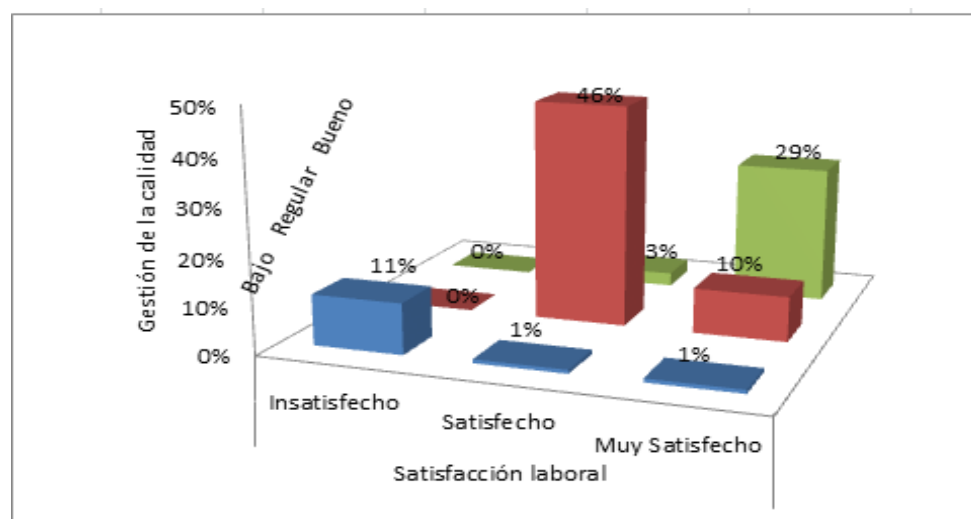
La tabla 18 y figura 16 se puede observar que las relaciones interpersonales del personal de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, el 43,7% del personal presentan un nivel de muy satisfecho, por otro lado el 46,5% alcanzo un nivel de satisfecho, asimismo el 9,9% se encuentra en un nivel de insatisfacción laboral de las relaciones interpersonales del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Tabla 19

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los servicios de salud según la gestión de la calidad y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Gestión de la calidad	Malo	Recuento	27	2	2	31
		% del total	10,7%	0,8%	0,8%	12,3%
	Regular	Recuento	0	117	24	141
		% del total	0,0%	46,4%	9,5%	56,0%
	Buena	Recuento	0	7	73	80
		% del total	0,0%	2,8%	29,0%	31,7%
Total		Recuento	27	126	99	252
		% del total	10,7%	50,0%	39,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servicios de salud según la gestión de la calidad y satisfacción laboral.*

Interpretación:

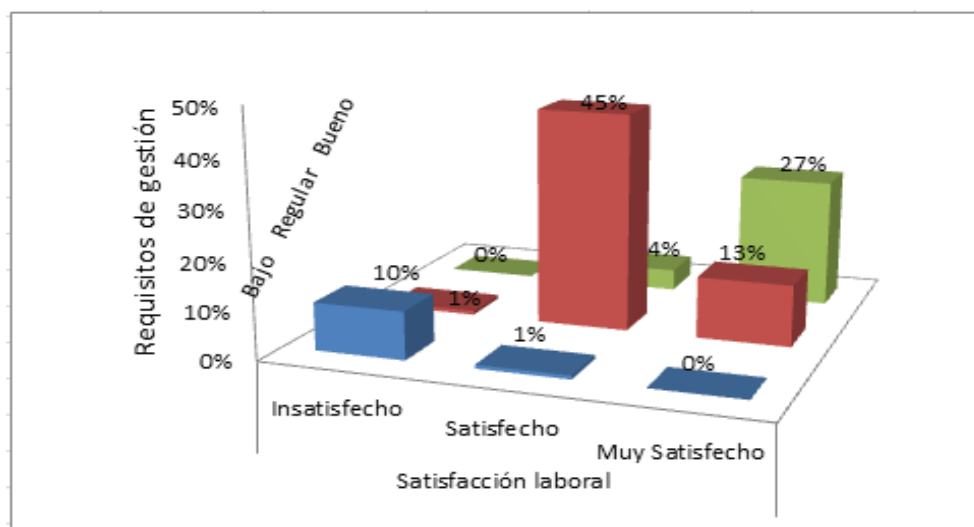
Como se observa en la tabla 19 y figura 17; la gestión de la calidad de los servicios de salud en un nivel malo, el 11 % perciben un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, la gestión de la calidad de los servicios de salud en un nivel regular, el 46% percibe un nivel de satisfacción laboral. Así mismo, la gestión calidad en un nivel bueno, el 29% percibe un nivel de muy satisfecho de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Tabla 20

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de gestión y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Requisitos de gestión	Malo	Recuento	25	2	0	27
		% del total	9,9%	0,8%	0,0%	10,7%
	Regular	Recuento	2	113	32	147
		% del total	0,8%	44,8%	12,7%	58,3%
	Buena	Recuento	0	11	67	78
		% del total	0,0%	4,4%	26,6%	31,0%
Total		Recuento	27	126	99	252
		% del total	10,7%	50,0%	39,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 18. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de gestión y satisfacción laboral.*

Interpretación:

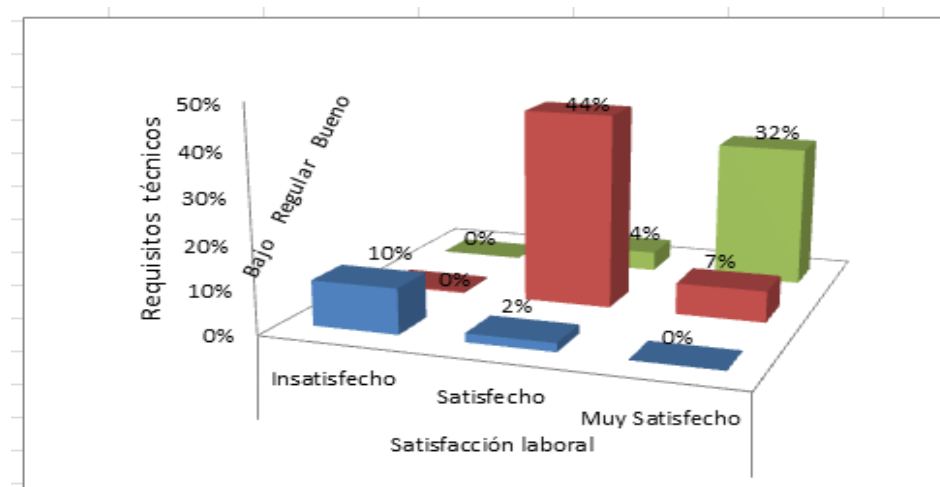
Como se observa en la tabla 20 y figura 18; la dimensión requisitos de gestión de los servicios de salud en un nivel malo, el 10 % perciben un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, la dimensión requisitos de gestión de los servicios en un nivel regular, el 45% percibe un nivel de satisfacción laboral. Así mismo, la dimensión requisitos de gestión en un nivel bueno, el 27% percibe un nivel de muy satisfecho de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Tabla 21

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos técnicos y satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Requisitos técnicos	Malo	Recuento	26	5	0	31
		% del total	10,3%	2,0%	0,0%	12,3%
	Regular	Recuento	1	110	18	129
		% del total	0,4%	43,7%	7,1%	51,2%
	Buena	Recuento	0	11	81	92
		% del total	0,0%	4,4%	32,1%	36,5%
Total		Recuento	27	126	99	252
		% del total	10,7%	50,0%	39,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 19. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos técnicos y satisfacción laboral.*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 21 y figura 19; la dimensión requisitos técnicos de los servicios de salud en un nivel malo, el 10 % perciben un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, la dimensión requisitos técnicos de los servicios de salud en un nivel regular, el 44% percibe un nivel de satisfacción laboral. Así mismo, la dimensión requisitos técnicos en un nivel bueno, el 32% percibe un nivel de muy satisfecho en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

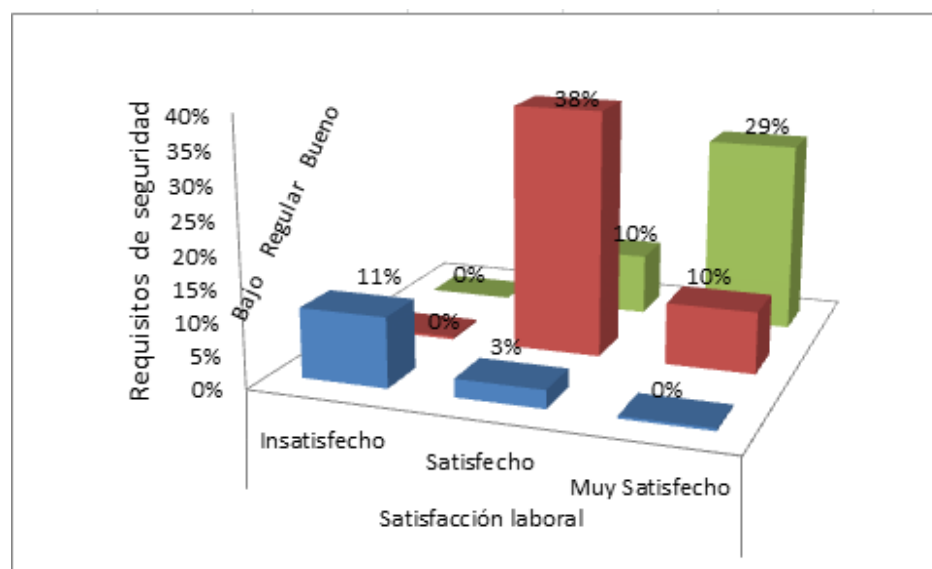


Tabla 22

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de seguridad y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Requisitos de seguridad	Malo	Recuento	27	7	1	35
		% del total	10,7%	2,8%	0,4%	13,9%
	Regular	Recuento	0	95	24	119
		% del total	0,0%	37,7%	9,5%	47,2%
	Buena	Recuento	0	24	74	98
		% del total	0,0%	9,5%	29,4%	38,9%
Total		Recuento	27	126	99	252
		% del total	10,7%	50,0%	39,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 20. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión requisitos de seguridad y satisfacción laboral.*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 22 y figura 20; la dimensión requisitos de seguridad de los servicios de salud en un nivel malo, el 11 % perciben un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, la dimensión requisitos de seguridad de los servicios de salud en un nivel regular, el 38% percibe un nivel de satisfacción laboral. Así mismo, la dimensión requisitos de seguridad en un nivel bueno, el 29% percibe un nivel de muy satisfecho en los servicios de salud de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

## 3.2 Análisis de inferencial

### Prueba de Normalidad

Para determinar la normalidad de las variables, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por lo tanto se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Ho: Los datos de la gestión de la calidad provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la gestión de la calidad no provienen de una distribución normal.

Ho: Los datos de la satisfacción laboral provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la satisfacción laboral no provienen de una distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

$p > 0.05$ , no se rechaza la Ho.

Utilizando el SPSS, nos presenta:

Tabla 23

#### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Gestión de la calidad	Satisfacción laboral
	N	252	252
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,1944	2,2857
	Desviación típica	,63582	,64810
	Absoluta	,303	,277
Diferencias más extremas	Positiva	,303	,277
	Negativa	-,257	-,258
	Z de Kolmogorov-Smirnov	4,805	4,405
	Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral no tienen distribución normal, por lo tanto los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica, y se determinó la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la cual mide el grado de relación entre las variables.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**Ho.** No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

**Hi.** Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

Tabla 24

*Correlación entre gestión de la calidad y satisfacción laboral*

		Gestión de la calidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
	Gestión de la calidad		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	252	252
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	252	252

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 24, se observó que la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0. 789, que es una correlación positiva alta, y una significancia con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

### Hipótesis específicos 1

**Ho.** No existe relación significativa entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

**Hi.** Existe relación significativa entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

Tabla 25

*Correlación requisitos de gestión y satisfacción laboral*

			Requisitos de gestión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Requisitos de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 25, se observó que los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.742, que es una correlación positiva alta, y una significancia  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre los requisitos de gestión y las satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

## Hipótesis específicos 2

**Ho.** No existe relación significativa entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

**Hi.** Existe relación significativa entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

Tabla 26

### *Correlación requisitos técnicos y satisfacción laboral*

			Requisitos técnicos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Requisitos técnicos	Coefficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	252	252
		Coefficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 26, se observó que los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0. 819, que es una correlación positiva alta, y una significancia  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre los requisitos técnicos y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

### Hipótesis específicos 3

**Ho.** No existe relación significativa entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

**Hi.** Existe relación significativa entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

Tabla 27

*Correlación requisitos de seguridad y satisfacción laboral*

			Requisitos de seguridad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Requisitos de seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	252	252

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 27, se observó que los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.700, que es una correlación moderada, y una significancia  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre los requisitos de seguridad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

En el trabajo de investigación titulada: Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis general, existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.789, que es una correlación positiva alta, y una significancia con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017, según Mariño (2014) concluyendo que ambos buscan mejorar la calidad de los servicios hospitalarios a nivel general, dado que hoy en día las Instituciones de salud no cumplen con este estándar. Por otro lado Méndez (2015) concluye que no existe relación significativa entre ambas variables, sin embargo, existe relación parcialmente significativa entre los indicadores de las mismas, permitiendo tener un alcance de los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios de gestión pública, orientado a una percepción hacia la gestión de calidad, y satisfacción laboral en la misma. Para Urquiza (2012) la satisfacción en el trabajo es la relación entre expectativa y recompensa en diferentes aspectos del trabajo, si la recompensa logra o supera lo que considera adecuado estar satisfecho, el personal lo estará, en oposición se da la insatisfacción. Según Monchón y Montoya (2014) concluye que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Por lo tanto que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo; en todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico. Para Westgard (2014) menciona que la



calidad, se debe contar con una ruta o un inventario de actividades; dicha ruta apunta a los hitos trascendentales para el logro de los objetivos.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, existe relación significativa entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.742, que es una correlación positiva alta, y una significancia  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre los requisitos de gestión y las satisfacciones laborales del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017, por lo tanto nuestros resultados son avalados por Borré (2013) concluyendo que la calidad percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría la Institución de Protección de Salud. De la población total encuestada, el 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años de edad; dicha media resulta debido a que el rango mínimo de edad de la población encuestada en los servicios de hospitalización es de 18 años y el rango máximo es de 84 años. Según Westgard (2014) manifiesta de acuerdo a la norma ISO 15189, que los requerimientos para la calidad y competencia de los laboratorios médicos, es una adaptación de la gestión de la calidad industrial para la aplicación en los laboratorios médicos. Para Arrascue y Segura (2015), concluye que la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa con un Rho de Spearman de 0.896, y una significancia de 0.000 con la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER - Chiclayo. Según el Minsa, menciona que el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad y sus objetivos, así como de los procesos que la integran. Para Bobbio y Ramos (2010) afirman que la satisfacción laboral es el resultado de las actitudes que tiene el personal hacia su trabajo y su entorno.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, existe relación significativa entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del

Hospital María Auxiliadora, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.819, que es una correlación positiva alta, y una significancia  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre los requisitos técnicos y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017, Urquiza (2012) concluye que considera al usuario o receptor del servicio, en el caso de la medicina familiar puede ser el individuo, la familia y/o la comunidad, y a los prestadores, como actores del sistema de salud, y junto a los gestores, financiadores, como los verdaderos protagonistas. Asimismo ISO 15189:2014 afirma que los requisitos de técnicos tienen relación directa con la competencia técnica, es decir hacen referencia a la calificación del personal de salud, los métodos de ensayo, las calibraciones de equipos en los establecimientos que cuentan con laboratorios médicos, dichas cláusulas corresponden a la exigencia de la certificación del sistema de calidad. Para Ninamango (2014) concluye que se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), aspectos tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%) asimismo la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos, las expectativas son altas en comparación a las percepciones. Existen diferencias significativas ( $p<0.000$ ) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el consultorio externo de Medicina Interna en el HNAL.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, existe relación significativa entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.700, que es una correlación moderada, y una significancia  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre los requisitos de seguridad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017, Para Fuentes (2012), concluye que no existen influencias entre la satisfacción laboral y la productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral

alto (de 67 a 100 puntos), esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta N°16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Según Cifuentes (2012) concluye que la insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), aspectos tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Existen diferencias significativas ( $p < 0.000$ ) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio externo de Medicina Interna en el HNAL. Por su parte la normativa ISO 15189:2014 afirma que los requerimientos técnicos concernientes con la seguridad del personal de salud tienen relación directa con la competencia técnica, entre las cuales es primordial la competencia técnica del personal en los establecimientos que cuentan con laboratorios médicos, dichas cláusulas corresponden a la exigencia de la certificación del sistema de calidad. Según Monteza (2012) concluye que existe una correlación entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico; asimismo infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas, cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** La gestión de la calidad se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017 ( $Rho=0,789$  y  $p=0.000$ ); demostrándose que esta relación es alta entre las variables.

**Segunda:** Los requisitos de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017 ( $Rho=0,742$  y  $p=0.000$ ); demostrándose que esta relación es alta.

**Tercera:** Los requisitos técnicos de la gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017 ( $Rho=0,819$  y  $p=0.000$ ); demostrándose que esta relación es alta.

**Cuarta:** Los requisitos de seguridad de la gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017 ( $Rho=0,700$  y  $p=0.000$ ); demostrándose que esta relación es moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda que a partir de los resultados de la presente investigación, se prepare indicadores de gestión de la calidad que impacte positivamente en la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.

**Segunda:** Se recomienda que se incluya en la plataforma virtual los indicadores para el monitoreo de la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, los cuales deben ser evaluados anualmente, para cumplir con la mejora continua de los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.

**Tercera:** Se recomienda que entre las políticas y objetivos de la gestión de la calidad se incluya el bienestar del personal de salud considerando la mejora de la infraestructura, medidas de condiciones adversas de trabajo, entre otros, de esta manera mejorar la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital María Auxiliadora.

**Cuarta:** Se recomienda realizar la capacitación a todo nivel: personal directivo, profesional, técnico y auxiliar de los indicadores técnicos y de seguridad para la óptima gestión de la calidad de los servicios de salud y por ende a la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital María Auxiliadora..

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



Arrascue y Segura (2015) *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*

Borré (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Universidad Nacional de Colombia Bogotá.*

Bobbio, Lucía; Ramos, Willy *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú* Revista Peruana de Epidemiología, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010, pp. 133-138 Sociedad Peruana de Epidemiología Lima, Perú

Bisquerra, R. (2010), *Metodología de Investigación Educativa*. España, Editorial La Muralla.

Cifuentes (2012) *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de atención*. Tesis de magister, Colombia. Universidad Nacional de Colombia.

DL N° 1153. Decreto Legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del estado, 2013

Fuentes (2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala.*

Mariño (2014) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012.*

Méndez (2015) *Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos Región la libertad universidad privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.*

Monchón y Montoya (2014) *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia*. Hospital III-Essalud-Chiclayo 2013

Monteza (2012) *Clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010*. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú.

Ninamango (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza enero del 2014*, para optar el grado de magister.

Parra, Calle, Ramón y Peiró (2011) *Indicadores de calidad para hospitales del sistema nacional de salud*, Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación, quinta edición*. México D.F.: Mc Graw-Hill.

Westgard y Migliarino (2014) *Sistemas de Gestión de la Calidad para el Laboratorio Clínico* Edición Wallace Coulter James.

Molero, Zambrano, Cruz, Gómez, Panunzio y Sánchez (2015). Saber, Universidad de Oriente, Venezuela. Vol. 27 N° 2: 259-268 (2015) ISSN: 2343-6468 Digital / ISSN: 1315-0162 Impreso / Depósito Legal pp 198702SU187 satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela

Urquiza, R. (2012). *Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud*. Revista Médica La Paz, 18(2), 65-69. Recuperado en 08 de octubre de 2017, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es).

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO

Estimado señor (a) personal de la salud del Hospital María Auxiliadora.

En el presente cuadernillo Usted encontrará 30 afirmaciones relacionado a la gestión de la calidad de los servicios de salud. Léalas atentamente cada una de ellas y decida en qué medida cada una describe la aplicación de la gestión de la calidad.

Hay cinco posibles respuestas para cada frase. Utilice la valoración respectiva que a continuación se indica:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

GESTION DE LA CALIDAD						
	Ítems	1	2	3	4	5
1	El director asume el liderazgo y compromiso en gestionar la calidad en la institución como parte de la responsabilidad de la dirección					
2	Conozco la misión, visión y política de calidad de la institución que me comunicado la alta dirección					
3	Me han informado en que consiste el sistema de gestión de la calidad					
4	Estoy satisfecho con la comunicación interna que se da en mi institución					
5	Conozco con que objetivo de calidad se relaciona mi labor en la institución					
6	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor, resultado de la adecuada planificación de mi institución					
7	Tienen un procedimiento para seleccionan el personal técnico y administrativo competente					
8	Conozco si la capacitacion en gestión de la calidad es un indicador en su institución					
9	Se encuentra en buenas condiciones la infraestructura (instalaciones y servicios de apoyo como transporte) y el ambiente laboral					
10	En mi área se lleva el control de documentos y registros relacionado a las actividades de los servicios de salud					
11	Conozco el manual de calidad con la descripción de los procesos y actividades de los servicios de salud que realiza la institución					
12	Los servicios externos como pruebas para diagnostico son gestionados adecuadamente para la atención al paciente					
13	Si hay un cambio en el procedimiento de mis actividades laborales conozco que acciones debo seguir					
14	Los proveedores para la adquisición de suministros y servicios, considera que son calificados (los mismos que seran auditados)					
15	Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor					
16	Conozco como gestionar adecuadamente las quejas y reclamos de los pacientes					
17	La satisfacción del paciente en relación a la atención que brinda el personal ha mejorado en el último periodo					
18	El área de calidad capacita al personal para que su labor sea eficaz					
19	Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor					
20	Las acciones preventivas son aplicadas como parte de sus funciones					
21	Conozco el reglamento de salud relacionado a mi labor como parte de la mejora continua					
22	Tengo disponible los documentos de los métodos analíticos que previamente fueron validados					
23	Se actualiza el inventario de suministros y reactivos que se utilizarán en las mediciones analíticas					
24	Son supervisadas el registro de sus actividades relacionado con los análisis					
25	Se cumple con los controles de materiales de mediciones antes de realizar sus análisis					
26	Se programa la calibración externa para garantizar las mediciones realizadas con los equipos					
27	Conozco como afrontar a los riesgos físicos, químicos y biológicos durante la labor diaria					
28	Los equipos de protección personal (EPP) me protegen en la labor que realizo					
29	He recibido capacitación en seguridad personal así como para enfrentar un incendio, sismo u otro					
30	Tengo conocimiento como se relaciona mi labor con la ley de seguridad en el trabajo					

Gracias por su atención.

## ANEXO 02

### CUESTIONARIO

Estimado señor (a) personal de la salud del Hospital María Auxiliadora.

En el presente cuadernillo Usted encontrará 30 afirmaciones relacionado a la satisfacción laboral del personal. Léalas atentamente cada una de ellas y decida en qué medida cada una describe la aplicación de la gestión de la calidad.

Hay cinco posibles respuestas para cada frase. Utilice la valoración respectiva que a continuación se indica:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

SATISFACCION LABORAL						
	Ítems	1	2	3	4	5
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					
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					
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 brindo 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					

Gracias por su atención.

### ANEXO 03 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Gestión de la calidad

Variable	Dimensión	Indicador	Items	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de la calidad	Requisitos de gestión	Responsabilidad de la dirección	El director asume el liderazgo y compromiso en gestionar la calidad en la institución como parte de la responsabilidad de la dirección							√		√		√				
			Conozco la misión, visión y política de calidad de la institución que me comunicó la alta dirección							√		√		√		√		
			Me han informado en que consiste el sistema de gestión de la calidad							√		√		√		√		
			Estoy satisfecho con la comunicación interna que se da en mi institución							√		√		√		√		
		Planificación de la gestión de la calidad	Conozco con que objetivo de calidad se relaciona mi labor en la institución							√		√		√		√		
			Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor, resultado de la adecuada planificación de mi institución							√		√		√		√		
			Tienen un procedimiento para seleccionar el personal técnico y administrativo competente							√		√		√		√		
			Conozco si la capacitación en gestión de la calidad es un indicador en su institución							√		√		√		√		
			Se encuentra en buenas condiciones la infraestructura (instalaciones y servicios de apoyo como transporte) y el ambiente laboral							√		√		√		√		
			En mi área se lleva el control de documentos y registros relacionado a las actividades de los servicios de salud							√		√		√		√		
		Realización de los servicios en salud	Conozco el manual de calidad con la descripción de los procesos y actividades de los servicios de salud que realiza la institución							√		√		√		√		
			Los servicios externos como pruebas para diagnóstico son gestionados adecuadamente para la atención al paciente							√		√		√		√		
			Si hay un cambio en el procedimiento de mis actividades laborales conozco que acciones debo seguir							√		√		√		√		
			Los proveedores para la adquisición de suministros y servicios, considera que son calificados (los mismos que serán auditados)							√		√		√		√		
		Auditoría	Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor							√		√		√		√		
			Conozco como gestionar adecuadamente las quejas y reclamos de los pacientes							√		√		√		√		
			La satisfacción del paciente en relación a la atención que brinda el personal ha mejorado en el último periodo							√		√		√		√		
		Mejora continua	El área de calidad capacita al personal para que su labor sea eficaz							√		√		√		√		
	Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor								√		√		√		√			
	Las acciones preventivas son aplicadas como parte de sus funciones								√		√		√		√			
	Conozco el reglamento de salud relacionado a mi labor como parte de la mejora continua								√		√		√		√			
	Requisitos técnicos	Procedimientos analíticos	Tengo disponible los documentos de los métodos analíticos que previamente fueron validados							√		√		√		√		
			Se actualiza el inventario de suministros y reactivos que se utilizarán en las mediciones analíticas							√		√		√		√		
			Son supervisadas el registro de sus actividades relacionado con los análisis							√		√		√		√		
		Metrología	Se cumple con los controles de materiales de mediciones antes de realizar sus análisis							√		√		√		√		
			Se programa la calibración externa para garantizar las mediciones realizadas con los equipos							√		√		√		√		
	Requisitos de seguridad	Riesgos laborales	Conozco como afrontar a los riesgos físicos, químicos y biológicos durante la labor diaria							√		√		√		√		
			Los equipos de protección personal (EPP) me protegen en la labor que realizo							√		√		√		√		
		Accidentes	He recibido capacitación en seguridad personal así como para enfrentar un incendio, sismo u otro							√		√		√		√		
			Tengo conocimiento como se relaciona mi labor con la ley de seguridad en el trabajo							√		√		√		√		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Gestión de la calidad**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de la calidad

OBJETIVO: Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de los servicios de salud en el Hospital María Auxiliadora

DIRIGIDO A: Personal de salud del Hospital María Auxiliadora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rommel Lizandro Crispín

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NO OPINA	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

Mgtr. Rommel Lizandro Crispín

EVALUADOR

## ANEXO 04 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicador	ÍTEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Incentivos y motivación	Incentivos	Tengo reconocimiento del trabajo bien hecho e incentivos laborales						√		√		√		√		
			Los incentivos laborales me han dado oportunidad de superación profesional						√		√		√		√		
			El personal recibe incentivo como carta de felicitación por el resultado sobresaliente en la evaluación de desempeño						√		√		√		√		
			Como parte de los incentivos, le facilitan el permiso por asistencia a cursos relacionados con su labor						√		√		√		√		
			Ha recibido cursos de especialización como parte de los incentivos de la institución						√		√		√		√		
		Motivación	Se programa charlas o eventos para motivar al personal en su diaria labor						√		√		√		√		
			Sus expectativas laborales lo motivan a realizar su labor eficazmente						√		√		√		√		
			Esta motivado para que su labor ayude a cumplir los objetivos de la institución						√		√		√		√		
	Tengo motivación para participar en actividades científicas						√		√		√		√				
	Recursos para el puesto de trabajo	Recursos tangibles	Cuento con el espacio físico y mobiliario ergonómico básico para realizar mi labor						√		√		√		√		
			Me entregan los materiales y reactivos para la labor diaria en el momento oportuno						√		√		√		√		
			He recibido instrucción en el uso de los equipos y materiales de seguridad necesarios para mi labor						√		√		√		√		
			Recibo la instrucción adecuada la organización del trabajo						√		√		√		√		
		Recursos ambientales	Cuento con el ambiente adecuado (nivel aceptable de ruido, temperatura, humedad e iluminación entre otros) para realizar mi labor						√		√		√		√		
			Los residuos son tratados adecuadamente de acuerdo a la reglamentación de residuos hospitalarios						√		√		√		√		
	Relaciones interpersonales	Valores (comunicación, cortesía, respeto y ética)	Durante la labor diaria, soy tratado con respeto por parte de mi supervisor						√		√		√		√		
			Las actividades que se realizan como parte de su función las realiza con cortesía						√		√		√		√		
			Tengo conocimiento que la ética debe prevalecer en la atención del paciente						√		√		√		√		
			La obligación legal debe predominar frente a la responsabilidad moral en la atención del paciente						√		√		√		√		
		Empatía	Practico la escucha activa con los colaboradores de su institución						√		√		√		√		
			Participo en actividades de sensibilidad social a la comunidad						√		√		√		√		
			Cuando mi compañero tiene problemas durante su labor, le brindo apoyo y colaboración						√		√		√		√		
			Busco la oportunidad para promover la armonía en mi área de trabajo						√		√		√		√		
		Clima laboral	Se incentiva la confianza entre el personal para mejorar el clima laboral						√		√		√		√		
			El personal de su área se dirigen a usted con cordialidad						√		√		√		√		
			Percibo que el paciente recibe una atención eficaz						√		√		√		√		
		Manejo de conflictos	Participo en los equipos de salud para mejorar los conflictos en mi área de trabajo						√		√		√		√		
			Toman en cuenta su participación en las decisiones laborales						√		√		√		√		
Conozco el procedimiento para resolver conflictos frente a los pacientes								√		√		√		√			
Tengo conocimiento como solucionar un conflicto generado por el paciente								√		√		√		√			



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Satisfacción laboral

OBJETIVO: Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de los servicios de salud en el Hospital María Auxiliadora

DIRIGIDO A: Personal de salud del Hospital María Auxiliadora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rommel Lizandro Crispín

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mgr. Rommel Lizandro Crispín  
EVALUADOR

### ANEXO 03 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Gestión de la calidad

Variable	Dimensión	Indicador	Items	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				Gestión de la calidad														
Requisitos de gestión	Responsabilidad de la dirección	El director asume el liderazgo y compromiso en gestionar la calidad en la institución como parte de la responsabilidad de la dirección	El director asume el liderazgo y compromiso en gestionar la calidad en la institución como parte de la responsabilidad de la dirección							√		√		√		√		
			Conozco la misión, visión y política de calidad de la institución que me comunicaron la alta dirección							√		√		√		√		
			Me han informado en que consiste el sistema de gestión de la calidad							√		√		√		√		
			Estoy satisfecho con la comunicación interna que se da en mi institución							√		√		√		√		
	Planificación de la gestión de la calidad	Conozco con que objetivo de calidad se relaciona mi labor en la institución	Conozco con que objetivo de calidad se relaciona mi labor en la institución							√		√		√		√		
			Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor, resultado de la adecuada planificación de mi institución							√		√		√		√		
			Tienen un procedimiento para seleccionar el personal técnico y administrativo competente							√		√		√		√		
			Conozco si la capacitación en gestión de la calidad es un indicador en su institución							√		√		√		√		
			Se encuentra en buenas condiciones la infraestructura (instalaciones y servicios de apoyo como transporte) y el ambiente laboral							√		√		√		√		
	Realización de los servicios en salud	En mi área se lleva el control de documentos y registros relacionado a las actividades de los servicios de salud	En mi área se lleva el control de documentos y registros relacionado a las actividades de los servicios de salud							√		√		√		√		
			Conozco el manual de calidad con la descripción de los procesos y actividades de los servicios de salud que realiza la institución							√		√		√		√		
			Los servicios externos como pruebas para diagnóstico son gestionados adecuadamente para la atención al paciente							√		√		√		√		
			Si hay un cambio en el procedimiento de mis actividades laborales conozco que acciones debo seguir							√		√		√		√		
	Auditoría	Los proveedores para la adquisición de suministros y servicios, considera que son calificados (los mismos que serán auditados)	Los proveedores para la adquisición de suministros y servicios, considera que son calificados (los mismos que serán auditados)							√		√		√		√		
			Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor							√		√		√		√		
			Conozco como gestionar adecuadamente las quejas y reclamos de los pacientes							√		√		√		√		
	Mejora continua	La satisfacción del paciente en relación a la atención que brinda el personal ha mejorado en el último periodo	La satisfacción del paciente en relación a la atención que brinda el personal ha mejorado en el último periodo							√		√		√		√		
			El área de calidad capacita al personal para que su labor sea eficaz							√		√		√		√		
			Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor							√		√		√		√		
			Las acciones preventivas son aplicadas como parte de sus funciones							√		√		√		√		
	Requisitos técnicos	Procedimientos analíticos	Tengo disponible los documentos de los métodos analíticos que previamente fueron validados	Tengo disponible los documentos de los métodos analíticos que previamente fueron validados							√		√		√		√	
				Se actualiza el inventario de suministros y reactivos que se utilizarán en las mediciones analíticas							√		√		√		√	
				Son supervisadas el registro de sus actividades relacionado con los análisis							√		√		√		√	
		Metrología	Se cumple con los controles de materiales de mediciones antes de realizar sus análisis	Se cumple con los controles de materiales de mediciones antes de realizar sus análisis							√		√		√		√	
Se programa la calibración externa para garantizar las mediciones realizadas con los equipos										√		√		√		√		
Requisitos de seguridad		Riesgos laborales	Conozco como afrontar a los riesgos físicos, químicos y biológicos durante la labor diaria	Conozco como afrontar a los riesgos físicos, químicos y biológicos durante la labor diaria						√		√		√		√		
				Los equipos de protección personal (EPP) me protegen en la labor que realizo							√		√		√		√	
		Accidentes	He recibido capacitación en seguridad personal así como para enfrentar un incendio, sismo u otro	He recibido capacitación en seguridad personal así como para enfrentar un incendio, sismo u otro						√		√		√		√		
Tengo conocimiento como se relaciona mi labor con la ley de seguridad en el trabajo										√		√		√		√		

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de la calidad

OBJETIVO: Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de los servicios de salud en el Hospital María Auxiliadora

DIRIGIDO A: Personal de salud del Hospital María Auxiliadora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Marina Cecilia Cachay Montalván

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mgr. Marina Cecilia Cachay Montalván  
EVALUADOR

## ANEXO 04 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicador	ÍTEMS	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción laboral	Incentivos y motivación	Incentivos	Tengo reconocimiento del trabajo bien hecho e incentivos laborales						√		√		√		√			
			Los incentivos laborales me han dado oportunidad de superación profesional						√		√		√		√			
			El personal recibe incentivo como carta de felicitación por el resultado sobresaliente en la evaluación de desempeño						√		√		√		√			
			Como parte de los incentivos, le facilitan el permiso por asistencia a cursos relacionados con su labor						√		√		√		√			
			Ha recibido cursos de especialización como parte de los incentivos de la institución						√		√		√		√			
		Motivación	Se programa charlas o eventos para motivar al personal en su diaria labor						√		√		√		√			
			Sus expectativas laborales lo motivan a realizar su labor eficazmente						√		√		√		√			
			Esta motivado para que su labor ayude a cumplir los objetivos de la institución						√		√		√		√			
	Tengo motivación para participar en actividades científicas						√		√		√		√					
	Recursos para el puesto de trabajo	Recursos tangibles	Cuento con el espacio físico y mobiliario ergonómico básico para realizar mi labor						√		√		√		√			
			Me entregan los materiales y reactivos para la labor diaria en el momento oportuno						√		√		√		√			
			He recibido instrucción en el uso de los equipos y materiales de seguridad necesarios para mi labor						√		√		√		√			
			Recibo la instrucción adecuada la organización del trabajo						√		√		√		√			
		Recursos ambientales	Cuento con el ambiente adecuado (nivel aceptable de ruido, temperatura, humedad e iluminación entre otros) para realizar mi labor						√		√		√		√			
			Los residuos son tratados adecuadamente de acuerdo a la reglamentación de residuos hospitalarios						√		√		√		√			
	Relaciones interpersonales	Valores (comunicación, cortesía/respeto y ética)	Durante la labor diaria, soy tratado con respeto por parte de mi supervisor						√		√		√		√			
			Las actividades que se realizan como parte de su función las realiza con cortesía						√		√		√		√			
			Tengo conocimiento que la ética debe prevalecer en la atención del paciente						√		√		√		√			
			La obligación legal debe predominar frente a la responsabilidad moral en la atención del paciente						√		√		√		√			
		Empatía	Practico la escucha activa con los colaboradores de su institución						√		√		√		√			
			Participo en actividades de sensibilidad social a la comunidad						√		√		√		√			
			Cuando mi compañero tiene problemas durante su labor, le brindo apoyo y colaboración						√		√		√		√			
			Busco la oportunidad para promover la armonía en mi área de trabajo						√		√		√		√			
		Clima laboral	Se incentiva la confianza entre el personal para mejorar el clima laboral						√		√		√		√			
			El personal de su área se dirigen a usted con cordialidad						√		√		√		√			
			Percibo que el paciente recibe una atención eficaz						√		√		√		√			
		Manejo de conflictos	Participo en los equipos de salud para mejorar los conflictos en mi área de trabajo						√		√		√		√			
			Toman en cuenta su participación en las decisiones laborales						√		√		√		√			
			Conozco el procedimiento para resolver conflictos frente a los pacientes						√		√		√		√			
			Tengo conocimiento como solucionar un conflicto generado por el paciente						√		√		√		√			

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Satisfacción laboral

OBJETIVO: Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de los servicios de salud en el Hospital María Auxiliadora

DIRIGIDO A: Personal de salud del Hospital María Auxiliadora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Marina Cecilia Cachay Montalván

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mgtr. Marina Cecilia Cachay Montalván  
EVALUADOR

### ANEXO 03 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Gestión de la calidad

Variable	Dimensión	Indicador	Items	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de la calidad	Requisitos de gestión	Responsabilidad de la dirección	El director asume el liderazgo y compromiso en gestionar la calidad en la institución como parte de la responsabilidad de la dirección							√		√		√				
			Conozco la misión, visión y política de calidad de la institución que me comunicó la alta dirección							√		√		√		√		
			Me han informado en que consiste el sistema de gestión de la calidad							√		√		√		√		
			Estoy satisfecho con la comunicación interna que se da en mi institución							√		√		√		√		
		Planificación de la de gestión de la calidad	Conozco con que objetivo de calidad se relaciona mi labor en la institución							√		√		√		√		
			Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor, resultado de la adecuada planificación de mi institución							√		√		√		√		
			Tienen un procedimiento para seleccionar el personal técnico y administrativo competente							√		√		√		√		
			Conozco si la capacitación en gestión de la calidad es un indicador en su institución							√		√		√		√		
			Se encuentra en buenas condiciones la infraestructura (instalaciones y servicios de apoyo como transporte) y el ambiente laboral							√		√		√		√		
		Realización de los servicios en salud	En mi área se lleva el control de documentos y registros relacionado a las actividades de los servicios de salud							√		√		√		√		
			Conozco el manual de calidad con la descripción de los procesos y actividades de los servicios de salud que realiza la institución							√		√		√		√		
			Los servicios externos como pruebas para diagnóstico son gestionados adecuadamente para la atención al paciente							√		√		√		√		
			Si hay un cambio en el procedimiento de mis actividades laborales conozco que acciones debo seguir							√		√		√		√		
		Auditoría	Los proveedores para la adquisición de suministros y servicios, considera que son calificados (los mismos que seran auditados)							√		√		√		√		
			Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor							√		√		√		√		
			Conozco como gestionar adecuadamente las quejas y reclamos de los pacientes							√		√		√		√		
		Mejora continua	La satisfacción del paciente en relación a la atención que brinda el personal ha mejorado en el último periodo							√		√		√		√		
			El área de calidad capacita al personal para que su labor sea eficaz							√		√		√		√		
			Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor							√		√		√		√		
			Las acciones preventivas son aplicadas como parte de sus funciones							√		√		√		√		
		Requisitos técnicos	Procedimientos analíticos	Conozco el reglamento de salud relacionado a mi labor como parte de la mejora continua							√		√		√		√	
				Tengo disponible los documentos de los métodos analíticos que previamente fueron validados							√		√		√		√	
				Se actualiza el inventario de suministros y reactivos que se utilizarán en las mediciones analíticas							√		√		√		√	
			Metrología	Son supervisadas el registro de sus actividades relacionado con los análisis							√		√		√		√	
		Se cumple con los controles de materiales de mediciones antes de realizar sus análisis								√		√		√		√		
		Requisitos de seguridad	Riesgos laborales	Se programa la calibración externa para garantizar las mediciones realizadas con los equipos							√		√		√		√	
				Conozco como afrontar a los riesgos físicos, químicos y biológicos durante la labor diaria							√		√		√		√	
			Accidentes	Los equipos de protección personal (EPP) me protegen en la labor que realizo							√		√		√		√	
				He recibido capacitación en seguridad personal así como para enfrentar un incendio, sismo u otro							√		√		√		√	
					Tengo conocimiento como se relaciona mi labor con la ley de seguridad en el trabajo						√		√		√			

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de la calidad

OBJETIVO: Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de los servicios de salud en el Hospital María Auxiliadora

DIRIGIDO A: Personal de salud del Hospital María Auxiliadora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Elva Jacinta Martínez Gabaldoni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mgtr. Elva Jacinta Martínez Gabaldoni  
EVALUADOR

## ANEXO 04 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicador	ÍTEMS	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Incentivos y motivación	Incentivos	Tengo reconocimiento del trabajo bien hecho e incentivos laborales						√		√		√		√		
			Los incentivos laborales me han dado oportunidad de superación profesional						√		√		√		√		
			El personal recibe incentivo como carta de felicitación por el resultado sobresaliente en la evaluación de desempeño						√		√		√		√		
			Como parte de los incentivos, le facilitan el permiso por asistencia a cursos relacionados con su labor						√		√		√		√		
			Ha recibido cursos de especialización como parte de los incentivos de la institución						√		√		√		√		
		Motivación	Se programa charlas o eventos para motivar al personal en su diaria labor						√		√		√		√		
			Sus expectativas laborales lo motivan a realizar su labor eficazmente						√		√		√		√		
			Esta motivado para que su labor ayude a cumplir los objetivos de la institución						√		√		√		√		
			Tengo motivación para participar en actividades científicas						√		√		√		√		
	Recursos para el puesto de trabajo	Recursos tangibles	Cuento con el espacio físico y mobiliario ergonómico básico para realizar mi labor						√		√		√		√		
			Me entregan los materiales y reactivos para la labor diaria en el momento oportuno						√		√		√		√		
			He recibido instrucción en el uso de los equipos y materiales de seguridad necesarios para mi labor						√		√		√		√		
			Recibo la instrucción adecuada la organización del trabajo						√		√		√		√		
		Recursos ambientales	Cuento con el ambiente adecuado (nivel aceptable de ruido, temperatura, humedad e iluminación entre otros) para realizar mi labor						√		√		√		√		
		Los residuos son tratados adecuadamente de acuerdo a la reglamentación de residuos hospitalarios						√		√		√		√			
	Relaciones interpersonales	Valores (comunicación, cortesía, respeto y ética)	Durante la labor diaria, soy tratado con respeto por parte de mi supervisor						√		√		√		√		
			Las actividades que se realizan como parte de su función las realiza con cortesía						√		√		√		√		
			Tengo conocimiento que la ética debe prevalecer en la atención del paciente						√		√		√		√		
			La obligación legal debe predominar frente a la responsabilidad moral en la atención del paciente						√		√		√		√		
		Empatía	Practico la escucha activa con los colaboradores de su institución						√		√		√		√		
			Participo en actividades de sensibilidad social a la comunidad						√		√		√		√		
			Cuando mi compañero tiene problemas durante su labor, le brindo apoyo y colaboración						√		√		√		√		
			Busco la oportunidad para promover la armonía en mi área de trabajo						√		√		√		√		
		Clima laboral	Se incentiva la confianza entre el personal para mejorar el clima laboral						√		√		√		√		
			El personal de su área se dirigen a usted con cordialidad						√		√		√		√		
			Percibo que el paciente recibe una atención eficaz						√		√		√		√		
		Manejo de conflictos	Participo en los equipos de salud para mejorar los conflictos en mi área de trabajo						√		√		√		√		
			Toman en cuenta su participación en las decisiones laborales						√		√		√		√		
			Conozco el procedimiento para resolver conflictos frente a los pacientes						√		√		√		√		
			Tengo conocimiento como solucionar un conflicto generado por el paciente						√		√		√		√		



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Satisfacción laboral

OBJETIVO: Establecer la relación entre gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal de los servicios de salud en el Hospital María Auxiliadora

DIRIGIDO A: Personal de salud del Hospital María Auxiliadora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Elva Jacinta Martínez Gabaldoni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

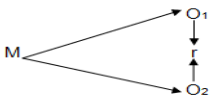
MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mgtr. Elva Jacinta Martínez Gabaldoni  
EVALUADOR

### ANEXO 05 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:				
P.G.: ¿Qué relación existe entre gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?	O.G: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?	HG: Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en los servicios de salud del personal del Hospital María Auxiliadora en el año 2017	<i>Operacionalización de la Variable: gestión de la calidad</i>				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensión	Indicadores	Items	Escala/valor	Rango
Específicos	Específicos	específicas	Requisitos de gestión	Responsabilidad de la dirección	1, 2, 3, 4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Mala [30-70]
P.E.1: Problemas específicos	O1: Identificar la relación entre los requisitos de gestión y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?	H1: Existe una relación significativa entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral en los servicios de salud del personal del Hospital María Auxiliadora en el año 2017.		Planificación de la calidad	5, 6, 7, 8, 9		
P1 :¿Qué relación existe entre los requisitos de gestión y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?	O2: Identificar la relación entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?	H2: Existe una relación significativa entre los requisitos técnicos y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017.		Realización de los servicios	10, 11, 12, 13		
P2: ¿Qué relación existe entre los requisitos técnicos y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?	O3: Identificar la relación entre los requisitos de seguridad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017.	H3: Existe una relación significativa entre los requisitos de seguridad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017.		Auditoría de calidad	14, 15, 16		
P3: ¿Qué relación existe entre los requisitos de seguridad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017?			Mejora de la calidad	17, 18, 19, 20, 21			Regular [71-110]
			Requisitos técnicos	Procedimientos analíticos	22, 23, 24		
				Metrología	25, 26		
			Requisitos de seguridad	Riesgos	27, 28		
				Accidentes	29, 30		Bueno [111-150]
			Variable 2:				
			<i>Operacionalización de la Variable: Satisfacción laboral</i>				
			Dimensión	Indicadores	Items	Escala/valor	Rango
			Incentivos y motivación	Incentivos	1, 2, 3, 4, 5	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Mala [30-70]
				Motivación	6, 7, 8, 9		
			Recursos para el puesto de trabajo	Recursos básicos para el puesto de trabajo	10, 11, 12, 13	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2)	Regular [71-110]
				Recursos ambientales	14, 15		
			Relaciones interpersonales	Valores (comunicación, cortesía, respeto y ética)	16,17, 18, 19	Totalmente en desacuerdo (1)	
				Empatía	20, 21, 22, 23		
				Cordialidad	24, 25, 26		
				Conflictos	27, 28, 29, 30		Bueno [111-150]

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS		
<p><b>Tipo:</b> Correlacional</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo puede comportarse una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas y el grado de relación entre ambas.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un diseño no experimental, transversal y correlacional.</p>  <p>Donde:  M: muestra (personal de salud)  O1: observación de variable 1; gestión de la calidad  R: coeficiente de correlación entre las dos variables  O2: observación de variable 2; satisfacción laboral</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Estuvo conformada por 725 colaboradores del personal de salud (profesional de salud, personal técnico y auxiliar asistencial).</p> <p><b>Tipo de muestra:</b></p> <p>Probabilístico al azar simple.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>La muestra estará conformada por 252 colaboradores del Hospital María Auxiliadora 2017. Para obtener el tamaño de la muestra, aplicamos la fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>Reemplazando en la fórmula:</p> <table border="1" data-bbox="604 1063 1123 1144"> <tr> <td>n =</td> <td><math>\frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (725)}{(725) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}</math></td> </tr> </table> <p>n = 252</p>	n =	$\frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (725)}{(725) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}$	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de la calidad</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Medidas de tendencia central: media, desviación y frecuencia. fórmula de media.</p> <p><b>Inferencial:</b></p> <p>La prueba Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N(N^2 - 1)}$
n =	$\frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (725)}{(725) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}$				

## ANEXO 06 Base de datos

### Base de datos de la confiabilidad de la gestión de la calidad

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	
1	5	1	5	2	3	4	5	2	3	4	3	2	4	1	3	2	4	1	5	3	3	2	5	4	3	2	1	1	4	5	
2	3	2	5	3	5	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	1	3	3	1	2	2	1		
3	3	3	4	5	2	1	5	4	2	3	2	1	4	4	2	1	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	
4	5	3	3	2	4	2	2	2	3	5	2	1	5	2	2	1	5	2	2	4	5	3	4	4	2	3	1	1	2	2	
5	5	4	3	2	1	1	2	2	4	3	2	2	5	3	3	2	5	3	1	5	4	3	5	2	2	4	3	1	3	3	
6	4	1	3	3	1	2	3	2	4	3	3	3	4	5	2	3	4	5	2	4	1	3	5	3	3	2	4	2	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	3	3	2
8	2	3	1	4	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	1	4	4	2	5	4	3	2	1	1	1	1	
9	1	1	4	4	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	1	4	4	2	2	1	4	1	3	3	1	2	3	1	
10	3	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2	
11	4	2	5	3	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	1	3	3	4	1	4	4	2	3	1	1	2	5	
12	5	5	5	5	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	1	3	3
13	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	3	2	4	2	3	1	3	4	5	2	5	3	3	2	4	2	4	4	
14	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3	5	5	5	2	4	5	2	3	2	3	2	2	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	3	3	5	5	5	4	3	2	1	1	5	2	
16	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	5	3	3	2	4	5	5	5	5	4	1	3	3	1	2	2	5	
17	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	4	3	2	1	1	4	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	3	4	
18	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	1	3	3	1	2	1	2	2	3	1	4	4	2	3	1	1	2	5	
19	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	2	4	3	1	5	1	
20	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	4	4	2	1	4	4	5	2	3	1	5	3	2	4	2	5	5	5	

```

RELIABILITY
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18
20 I21 I22 I23 I24 I25 I26 I27 I28 I29 I30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1] D:\0 Tesis\0000000000\Alanocal\1\Piloto actual\Gestión

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	Válidos	N	%
		20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	30

## Base de datos de la confiabilidad de la satisfacción laboral

Satisfacción laboral.sav [Conjunto\_de

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

14:

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30
1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	3	3	2	2	1	5	4	3
2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	2	4	1	3	3	4	5	2	3	3	1	4	1	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
4	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	2	1	5	4	3	3	1	4	4	2
5	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1	3	4	3	5	2	2
6	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3
7	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	2	4	5	2
8	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	4	3	5	2	2	5	2	5	2
9	1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	4	3	2	1	1	5	4
10	2	4	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	1	3	3	1	2	4	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
12	1	4	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	4	4	2	3	1	1	4	4
13	1	5	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5	2	2	4	3	1	5	2
14	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	4	2	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	1	1
15	3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1
16	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
17	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	5	4	3	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	1
18	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	4	1	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	3
19	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4
20	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	4	2	3	1	1	4	4	2	4	5	2	3	2

### ➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1] D:\0 Tesis\0000000000\Alanocal\1\Piloto actual\Sa

#### Escala: TODAS LAS VARIABLES

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	19	95,0
Excluidos <sup>a</sup>	1	5,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	30

Base de datos de la Variable gestión de la calidad																																	
N°	Requisitos de gestión																					Requisitos técnicos				Requisitos de seguridad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30			
1	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
2	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	
3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3		
4	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	5	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3		
5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3		
6	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3		
7	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	5	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3		
9	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3		
10	4	1	2	3	4	3	4	2	1	3	5	3	3	5	3	5	5	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
11	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1	3	4	3	3		
12	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3		
13	4	1	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3		
14	4	3	3	3	5	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3		
15	2	3	4	3	5	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3		
16	2	5	2	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3		
17	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3		
18	4	1	2	2	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3		
19	4	1	2	3	4	2	3	4	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3		
20	3	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	3		
21	4	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3		
22	2	5	5	5	5	5	4	5	2	1	3	2	1	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3		
23	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3		
24	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3		
25	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3		
26	3	1	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3		
27	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
28	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3		
29	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
30	4	3	5	4	2	3	4	5	5	3	3	5	4	5	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3		
31	4	1	2	3	4	2	3	4	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3		
32	4	3	4	5	3	2	2	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3		
33	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3		
34	4	5	4	5	4	2	4	5	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3		
35	1	1	3	3	2	4	3	3	1	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3		
36	4	5	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3		
37	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
38	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3		
39	3	3	3	3	2	4	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3		
40	4	5	2	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
41	3	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1	3	4	3	3		
42	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3		
43	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3		
44	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3		
45	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
46	2	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3		
47	4	1	3	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3		
48	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
49	4	1	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
50	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2		
51	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	
52	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	
53	3	1	3	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	
54	3	1	3	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	
55	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3		
56	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	
57	3	2	2	3	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
58	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
59	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	3	
60	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	3	2	5	4	3	3	3	

61	4	3	3	5	5	4	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3	4	1	2	3	4	2	1	3	3	3	
62	4	2	2	2	5	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	
63	3	3	2	3	5	2	2	1	5	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3		
64	4	1	3	3	4	2	3	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	
65	1	3	4	3	5	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	
66	4	2	2	2	3	1	1	2	2	5	4	5	5	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	1	3	4	
67	4	5	2	2	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	3	
68	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	
69	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	5	3	4	4	
70	4	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	3	3	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	3	
71	3	2	5	2	5	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	5	4	3	
72	4	2	5	3	5	2	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	
73	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	4	3	1	3	4	3	
74	4	3	3	3	5	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	4	4	
75	2	3	2	3	4	2	2	3	1	5	5	5	5	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	
76	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	
77	4	5	1	1	3	2	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
78	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
79	4	1	3	2	4	2	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	
80	3	1	2	2	5	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	5	3	2	2	
81	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	
82	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	
83	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	4	3	
84	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	4	
85	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	1	3	5	3	4	1	2	3	3	3	1	3	4	3	
86	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	
87	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
88	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	4	
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	4	4	4	
90	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	
91	4	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
92	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3
93	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	3	
94	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	1	5	3	3	1	2	3	3	1	3	4	3	3	
95	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	
96	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	4	
97	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	
98	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	4	2	2	5	3	4	1	2	3	4	2	1	3	4	4	
99	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	1	5	5	4	4	
100	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	
101	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	
102	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	5	5	5	1	5	5	4	4	3	
104	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4
105	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	1	3	2	
106	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
107	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
108	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	1	2	1	3	2	1	4	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	5	5	5	2	5	5	5	4	3	
110	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	5	3	3	2	
111	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	4	3
112	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	1	1	1	4	4	
113	4	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	1	2	3	3	3	1	5	4	3	
114	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
115	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
116	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	4	4	
117	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	
118	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
119	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
120	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	

121	4	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	4	3	1	3	3	3	
122	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	4	3	
123	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	
124	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	
125	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	3	3	1	3	4	3	
126	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4		
127	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	
128	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	
129	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	
130	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	3	
131	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	4	3	
132	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	
133	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	
134	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	
135	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	
136	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
138	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
139	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	
141	4	3	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	1	4	3	
142	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	
143	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3	
144	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	
145	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
146	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	
147	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	
148	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	
149	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	
150	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3
151	4	3	4	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	
152	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	
153	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	
154	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	
155	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	
156	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2	
157	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	
158	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	
159	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	
160	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
161	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
162	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1
163	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	
164	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	
165	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	
166	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3		
167	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	
168	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
169	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2
171	4	3	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	
172	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	
173	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3	
174	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	
175	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
176	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	
177	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	4	2	2	
178	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2		
179	2	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	5	3	5	5	3	5	2	4	
180	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3



181	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	5	4	5	5	3	5
182	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	2	2	3	1	2	2
183	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	
184	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	5	5	5	5	5	
185	1	3	3	4	2	3	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	4	
186	3	4	3	5	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
187	2	2	2	3	1	1	2	2	5	4	5	5	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	1	3	
188	5	2	2	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	
189	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	
190	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	5	3	
191	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	3	3	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	
192	2	5	2	5	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	5	
193	2	5	3	5	2	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	
194	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	4	3	1	3	
195	3	3	3	5	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	
196	3	2	3	4	2	2	3	1	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	
197	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
198	5	1	1	3	2	1	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	
199	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
200	1	3	2	4	2	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	
201	1	2	2	5	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	5	3	
202	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	
203	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	
204	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	4	
205	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
206	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	1	3	5	3	4	1	2	3	3	3	1	4	
207	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	5	4	
208	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
209	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	
210	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	4	
211	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	
212	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	
213	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	
214	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	3	
215	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	5	3	3	1	2	3	2	3	1	4	
216	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	
217	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	
218	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	
219	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	4	2	2	5	3	4	1	2	3	4	2	1	3	
220	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	1	5	5	4	
221	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	5	3	2	1	2	3	2	3	1	2	
222	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	
223	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	
224	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	5	5	5	1	5	5	4	
225	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
226	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	1	
227	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	
228	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	
229	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	1	2	1	3	2	1	4	
230	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	5	5	5	2	5	5	4	
231	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	5	3	
232	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	1	2	1	2	1	
233	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	2	1	1	1	4	
234	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	1	2	3	3	1	5	4	
235	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	
236	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	
237	2	4	4	5	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	4	
238	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	
239	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	3	
240	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	
241	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	
242	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	4	3	1	3	
243	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	4	
244	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	
245	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	
246	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	3	3	1	3	4	
247	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	
248	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	
249	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	
250	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	
251	4	4	1	4	3	2	3</																					

Base de datos de la Variable Satisfacción laboral																															
Nº	Incentivos y motivación								Recursos para el puesto de trabajo										Relaciones interpersonales												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	5	1	
2	5	3	5	2	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	1	4	4	3	5	
3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	5	5	3	5	3	
4	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	
5	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	
6	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	1	3	2	
7	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	4	
8	2	2	3	2	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	1	5	3	
9	5	3	5	5	2	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	1	3	4	1	1	4	
10	4	3	4	1	3	5	3	3	5	2	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	4	1	2	3	2		
11	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1	3	4	3	5	5	3	5	3	3	
12	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	5	1	3	2	3	3	
13	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	5	3	4	1	3	4	
14	5	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	1	5	4	3	5	3	
15	5	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	5	5	3	2	5	5	
16	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	
17	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	
18	2	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	5	5	
19	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	1	3	1	3	1	4	
20	2	4	3	5	5	5	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	5	3	5	5	5	4	
21	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	5	3	2	4	3	1	
22	5	5	5	5	2	1	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	1	
23	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	
24	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	
25	3	2	3	1	3	2	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	2	1
26	4	2	2	2	3	2	3	5	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	
27	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	4	5	4	5	3	
28	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	5	3	4	1	2	3	4	3	3	4	3	4	
29	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	
30	4	3	4	5	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	5	5	3	5	5	
31	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	4	5	3	5	4	
32	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	
33	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	3	4	3	3	1	3	
34	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	5	4	5	5	2	
35	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	5	4	1	3	4	1	5	
36	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	5	4	2	4	3	2	
37	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	3	1	4	2	2	3	
38	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	5	5	5	2	5	5	
39	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	5	4	4	3	5	3	
40	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	4	4	5	5	5	5	
41	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	5	3	2	5	2	4	
42	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	5	3	5	4	
43	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	
44	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	5	5	5	5	5	
45	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	4	5	
46	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	4	5	5	5	4	4	
47	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	4	3	1	3	
48	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	2	5	5	3	3	1	3	
49	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	3	4	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	5	3	4	
51	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	1	1	
52	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	1	3	5	3	4	1	2	3	5	5	5	4	4	5	
53	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	3	1	3	2	
54	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	5	3	5	5	4	
55	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	4	4	1	3	4	1	
56	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	5	4	4	5	4	4	
57	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	
58	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	5	5	5	5	5	
59	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	3	1	3	3	
60	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	4	3	4	4	
61	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	5	3	3	1	2	3	3	5	5	4	4	5	
62	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3	2	
63	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1</														

64	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	1	3	4	1	
65	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	3	4	1	2	3	4	2	4	5	3	5	
66	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4		
67	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2	2	5	3	2	1	2	3	5	3	4	3	5	5	
68	2	2	3	3	3	5	5	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	3	4	1	1	4	1	
69	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	5	2	2	1	1	3	3	2	4	3	2	3	4	2	5	5	4	5	5	2	
70	5	4	3	2	3	5	3	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	4	4	1	1	3	
71	5	4	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	4	5	3	3
72	5	2	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	4	
73	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	
74	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	2	1	
75	4	2	2	1	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	4	3	4	2	3
76	2	2	2	5	2	2	4	3	3	1	5	3	4	3	2	4	2	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	3	2	1	
77	3	2	1	1	5	5	5	5	5	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	3	1	5	5	3	
78	5	5	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	3	2	5
79	4	2	3	2	5	5	3	3	4	3	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	3	2	4	2	2	
80	5	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	3	5	3	4	3	4	5	5	3	4	1	2	3	5	5	5	3	2	5	
81	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	
82	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	1	3	2	
83	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	4	5	3	4	3	5	
84	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	5	3	3	4	3	
85	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	1	
86	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	5	2	3	3	
87	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	3	1	5	2	2	4	
88	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	5	3	2	1	3	3	5	5	3	5	1	
89	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	5	1	2	4	
90	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	5	5	3	3	5	5	
91	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5	5	3	3	2	3	2	4	5	5	5	2	2	5	
92	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	3	1	4	1	1	3	
93	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4
94	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	5	4	
95	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	2	2	4	
96	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	5	4	4	
97	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	5	5	5	1	5	5	2	2	4	
98	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	3	3	
99	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	5	3	4	1	2	3	3	3	1	3	1	4		
100	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	4	
101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
102	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4
103	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	
105	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
106	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	5	3	5	5	2	3	3	
107	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	5	5	4	
108	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	
109	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	
110	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	
111	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	3	
112	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
113	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
114	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4
115	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3
116	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	
117	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3
118	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
119	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	1	4	
120	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	
121	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4	3	1	
123	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	2	2	3	
124	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	3	2	
125	1	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
126	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	1	4	5	3	4	3	5	3	2	2	

127	5	2	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5		
128	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	
129	5	4	4	1	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	3	5	2	4	1	5	3	5	4	3	5	3	3	
130	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	2	
131	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	5	4	1	2	3	1	3	5	5	
132	5	4	1	5	1	4	4	3	5	4	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	5	5	1	
133	3	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	1	
134	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	2	2	
135	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	3	5	2	3	4	5	2	3	5	3	1	4	5	3	5	
136	4	4	1	5	3	4	3	2	2	3	2	5	1	3	5	4	3	3	1	5	4	1	5	4	3	5	3	3	3	2	
137	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	1	3	4	
138	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	1	2	3	5	3	3	4	5	4	4	2	5	3	1	
139	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	
140	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	1	1	
141	1	4	5	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	1	3	5	3	4	4	3	3	5	5	
142	3	1	5	5	2	5	5	5	3	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	1	4	2	3	4	5	3	4	5	5	4	
143	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	3	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	1	3	5	
144	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	1	5	3	1	5	5	5	4	5	2	
145	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	4	5	4	2	
146	5	5	4	3	5	4	5	3	5	1	5	1	4	5	1	2	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	
147	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	3	2	
148	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	2	4	1	5	3
149	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	5	4	3	4	5	1	5	1	2	1	
150	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	
151	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	
152	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	1	3	3	
153	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	3	1	3	3	3	5	5	1	2	
154	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	2	4	4	
155	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	1	3	2	5	5	5	
156	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	5	4	1	5	2	3	3	1	3	3	5	5	4	
157	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	5	3	2	2	4	4	5	3	5	3
158	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	1	5	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	1	
159	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	3	5	3	3	5	4	1	3	1	5	3	4	5	5	3	3	5	
160	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	4	4	3	3	5	4	1	4	4	1	5	5	5	3	1	5	1	3	1	5	
161	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	5	5	3	5	5	1	5	3	4	
162	5	5	3	5	3	4	5	2	5	2	3	4	4	5	3	2	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	
163	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	2	4	3	2	4	3	2	5	4	5
164	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	5	4	5	3	1	3	5	5	5	4	5	4	1	3	1	5	
165	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	5	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	2	5	
166	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	3	1	5	5	3	5	2	3	1	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	
167	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	
168	4	5	3	1	5	5	5	5	3	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	5	4	5		
169	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	4	4	1	2	3	2	3	5	5	
170	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3
171	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	4	4	4	5	4	
172	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	5	3	1	5	3	2	5	3	
173	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	
174	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	5	2	5	5	5	5	
175	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	
176	4	2	1	3	5	3	3	5	3	5	5	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	5	3	1	2	3	
177	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1	3	5	4	5	5	5	2	2	5	
178	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	5	3	4	5	3	1	5	5	
179	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	1	5	1	2	1	1	3	5	
180	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	5	3	4	3	2	2	5	
181	5	5	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	3	5	3	3	2	2	3	
182	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	1	3	3	3	4	5	
183	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	3	5	5	1	2	5	3	3	
184	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	5	2	4	4	5	4	4	
185	3	4	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	5	5	5	3	2	4	

186	3	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	5		
187	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2		
188	5	4	5	2	1	3	2	1	4	2	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4		
189	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	5	1	1	1	2		
190	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	5	2	3	5	4	5	3		
191	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	2	1	1	3	3		
192	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5		
193	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	1	2	2	3		
194	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	3		
195	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	2	2		
196	4	5	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5		
197	3	4	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	1	3	2	1		
198	2	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	1	5	3	4	3	2	4	2		
199	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	1	1	2	3	2	3	
200	4	5	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4	2	2	4	2	4	1	2		
201	3	3	1	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	
202	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3	5	3	4	3	4	
203	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	3	
204	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5		
205	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	
206	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
207	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
208	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	
209	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	5	2	3	1	3	5	5	5	
210	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	
211	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	4	1	2	
212	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	1	1	3	1	4	2	1		
213	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	5	5	3	2	2	5	5		
214	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	
215	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5		
216	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	4	3	2	3	1	2	2	3	2	
217	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	3	3	3	2	
218	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	1	3	3	
219	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	
220	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
221	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	
222	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	5	1	1	1	3	3	3	3	
223	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	
224	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	
225	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	4	4	3	2	2	1	2	3	1	1	
226	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
227	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3	4	1	2	3	4	2	1	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	
228	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	
229	2	1	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	5	1	1	1	1	2	
230	3	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	2	3	5	4	5	3	3	
231	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	5	2	1	1	3	3
232	1	2	2	5	4	5	5	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	
233	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
234	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	1	3	1	1	1	2	2	3	
235	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	
236	3	3	2	3	5	3	3	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
237	4	5	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	1	3	2	1	2	1
238	4	3	5	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	5	3	4	3	2	4	2	4	2	
239	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	4	3	1	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	
240	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	4	2	2	4	2	4	1	2	1	
241	2	3	1	5	5	5	5	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	
242	2	2	5	2	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	3	4	3	4	
243	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	3	3	
244	5	4	5	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	
245	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	1	2	2	1	2	3	1	1	
246	1	2	3	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
247	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
248	2	3	3	4	4	4	3	2	4	1																						



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Rommel Lizandro Crispín, docente de la Facultad.....y Escuela Profesional.....*Posgrado* de la Universidad César Vallejo *Lima Este*.....(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017", del (de la) estudiante Rosa Alanoca Yupanqui, constato que la investigación tiene un índice de similitud de *17*...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha *San Juan de Lurigancho, 13 dic. 2017*

*P/P Miguel A. Are*

Firma

Mgrt. Rommel Lizandro Crispín  
DNI: DNI: 09554022



Elabora *[Firma]*  
Dirección de Investigación

Revisó



*[Firma]*  
Responsable del SGC



*[Firma]*  
Vicerectorado de Investigación



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 1 de 1

Yo Rosa Alanoca Yupanqui, identificada con DNI N° 09736116, egresada de la Escuela Profesional de .....<sup>Posgrado</sup>..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



  
 FIRMA

DNI: 09736116

FECHA: ..... 13 de ..... diciembre ..... del 2017.





Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 
---------	----------------------------	--------	--	--





### Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017

<sup>11</sup> TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Alanoca Yupanqui, Rosa

ASESOR:

Mgtr. Lizandro Crispín, Rommel

#### Resumen de coincidencias

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
1	www.docstoc.com Fuente de Internet	1 %
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	www.manuelgross.blog... Fuente de Internet	1 %
4	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %
5	www.hma.gob.pe Fuente de Internet	1 %
6	www11.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rosa Alanoca Yupanqui

INFORME TÍTULADO:

“Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre de 2017

NOTA O MENCIÓN: 15

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN