



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales
de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Arana Coppo, Becpci Doménica (ORCID: 0000-0003-4918-6670)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida, a mi familia por el apoyo Incondicional que me ha brindado día a día y poder terminar con éxitos esta maestría.

Doménica Arana Coppo

Agradecimiento

Infinitos agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por haberme brindado la oportunidad de formación con un cuarto nivel de profesión.

A la Dra. Maribel Díaz Espinoza por su conocimiento guía y dedicación brindada para poder culminar con mi trabajo de investigación.

En especial quedo muy agradecida a la Institución y sus autoridades Hospital Teodoro Maldonado Carbo, que me permitieron elaborar mi trabajo de investigación, a los expertos por haberme dado su apoyo como evaluadores, al área de Quirófano de Traumatología y su profesional sanitario que me brindaron el tiempo necesario para la toma de información.

Doménica Arana Coppo

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimiento	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	70

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de expertos	27
Tabla 2	Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach	28
Tabla 3.	Nivel de gestión de la calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	31
Tabla 4.	Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología del Hospital	32
Tabla 5.	Nivel de satisfacción laboral profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	33
Tabla 6.	Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	34
Tabla 7.	Prueba de normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov ^a	35
Tabla 8.	Relación entre relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	36
Tabla 9.	Relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	37
Tabla 10.	Relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología	38
Tabla 11.	Relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología	39
Tabla 12.	Relación entre apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología	40
Tabla 13.	Relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología	42
Tabla 14.	Relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología	43
Tabla 15.	Relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología	44

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de gestión de la calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	31
Figura 2. Nivel de las dimensiones de gestión de la calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología del Hospital	32
Figura 3. Nivel de satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	33
Figura 4. Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de profesionales de la salud, se empleó el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental que fue aplicado a una muestra de 100 profesionales de la salud del Área de Quirófano de Traumatología, se aplicó dos instrumentos el primero que corresponde a la gestión de calidad conformado por 71 ítems y el instrumento referente a la satisfacción laboral que consta de 34 ítems, con una escala de Likert, fueron validados por expertos así como también se sometió a la prueba de confiabilidad. Los resultados evidenciados son que existe relación significativa moderada positiva de 0,443 entre gestión de la calidad y satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Por otro lado, se observó un nivel medio de gestión de la calidad del 93% y un nivel bajo del 7%, y respecto a la satisfacción laboral un nivel medio del 91% y un nivel bajo del 9%. Concluyendo que existe una relación significativa moderada entre gestión de calidad y satisfacción laboral.

Palabras claves: Gestión de la calidad, satisfacción laboral, quirófano – traumatología, profesionales de la salud.

ABSTRACT

The present research work entitled Service quality management and job satisfaction of health professionals Hospital Theodor Maldonado Carbo, Guayaquil - Ecuador 2021, whose objective to determine the relationship between quality management and job satisfaction of health professionals The quantitative approach was used a non-experimental descriptive design, which was applied to a sample of 100 health professionals from the Traumatology Operating Room Area, two instruments were applied, the first one corresponding to quality management, consisting of 71 items and the instrument referring to job satisfaction, which consists of 34 items, with a Likert scale, were validated by experts as well as was subjected to the reliability test. The results evidenced are that there is a significant moderate positive relationship of 0.443 between quality management and job satisfaction of health professionals. On the other hand, an average level of quality management of 93% and a low level of 7% was observed, and with respect to job satisfaction an average level of 91% and a low level of 9%. Concluding that there is a moderate significant relationship between quality management and job satisfaction.

Keywords: Quality management, job satisfaction, operating room –traumatology, health professionals

I. INTRODUCCIÓN

El COVID – 19 ha generado una severa crisis sanitaria en todo el planeta, la cual se ha prolongado hasta el 2021, en todos los continentes, donde los sistemas de salud se han debilitado debido al colapso y sus propias limitaciones observándose como consecuencia la insatisfacción laboral por parte de los profesionales de la salud, derivada de los problemas en mención por ello, la (OMS) ha manifestado su preocupación por que el personal sanitario constituye la columna vertebral de la cartera sanitaria y el eje en que gira la atención a los usuarios y el bienestar de la colectividad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Así, por ejemplo, en Costa Rica las instituciones hospitalarias se encuentran desarrollando planes de actualización de su talento humano mientras que, en México, se ha priorizado la gestión de la calidad del servicio preparando al personal para que pueda orientarse hacia el logro de la máxima satisfacción de clientes internos y externos, como base de sus actividades organizacionales (Silva, 2021).

En el Perú, los estudios indican que existe la falta de planes de incentivos e ínfimas remuneraciones las cuales afectan la satisfacción laboral de los empleados de esta entidad sanitaria (Heredia, 2019). Así lo evidenció también (Marín y Placencia, 2017) ellos expresaron la necesidad de centrarse en la satisfacción laboral de los empleados como parte del enfoque de calidad total que debe primar en las organizaciones de salud en efecto, la revisión de otro estudio reveló que la satisfacción laboral y la calidad del servicio son dos variables íntimamente asociadas, donde la primera incide para que el empleado incremente el grado de pertenencia a la organización de modo que les ayude a sentirse más satisfechos y proporcionar una mejor atención a los usuarios (Flores, 2017).

En Ecuador, se observó que las limitaciones de recursos y la limitada actualización del talento humano fueron las causas principales que dificultaron la calidad del servicio y la estabilidad laboral de los trabajadores de la salud, por causa raíz de las fallas en la gestión de la calidad que a su vez impactaron en un elevado grado

de insatisfacción laboral del personal en mención (Valenzuela, 2020). Si bien es cierto la gestión de la calidad es un aspecto interno de la organización, sin embargo, las condiciones de trabajo también pueden influir en beneficio directo de los empleados (Quinto, 2018).

Entonces, los trabajadores sanitarios necesitan equipos, recursos e implementos idóneos para satisfacer las necesidades en su trabajo tanto para su protección contra los factores que tengan características potenciales de afectarlos, como para motivarse a enfrentar pandemias y cumplir con otros retos que demanda la atención al usuario como lo sostiene la gestión de la calidad del servicio y que según los estudios revisados tienen un impacto en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud (Perazza, 2020). Los estudios revisados en los párrafos anteriores manifiestan una conexión intrínseca entre las dimensiones de estas variables en donde se mencionan como principales causas de insatisfacción de los trabajadores sanitarios, las limitaciones de recursos e infraestructura, las condiciones deficitarias de trabajo entre los más importantes.

El problema central del trabajo investigativo se encuentra vinculada a las limitaciones de la gestión de la calidad del servicio, las cuales pueden relacionarse con la insatisfacción laboral del personal de salud, el cual a su vez es un factor clave para el desempeño de la entidad sanitaria, porque del nivel de satisfacción de los profesionales sanitarios se desprende su orientación hacia el bienestar de los pacientes por ello, la importancia de su análisis en el contexto del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). De esta manera el problema analizado en el área quirófano de traumatología de esta institución se centra en las limitaciones de recursos, que han impactado negativamente en los procesos del servicio de salud, reduciendo la capacidad para la mejora continua en esta institución hospitalaria, porque no tiene todos los elementos requeridos suficientes por lo que es necesario conocer en qué medida esta problemática afectó la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios. En consecuencia, se planteó el problema bajo la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de

profesionales de la salud área quirófano de traumatología Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021?

Como se ha podido describir en los párrafos anteriores el presente trabajo investigativo se justifica teóricamente porque conceptualmente, la gestión de la calidad representada por los estándares internacionales se orienta al bienestar de los clientes internos y externos (Ingaluque, 2017), entre los primeros se encuentra el personal de salud cuya satisfacción laboral corresponde a la generación de beneficio para los usuarios, se encuentra entrelazado directamente con el gestión de la calidad (Sánchez, 2020). Mientras tanto, la utilidad práctica de la investigación está asociada a que el cumplimiento de los requisitos de la gestión de la calidad puede generar un impacto positivo en la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios, que a su vez puede contribuir al mejoramiento de la actitud de este personal para potenciar la eficiencia del servicio hospitalario y orientarse a un mayor bienestar para la población de afiliados a la seguridad social justificándose socialmente el estudio.

Mientras tanto, el objetivo general del trabajo investigación es determinar la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021. Por su parte se requiere el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos: describir la relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral; identificar la relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral; describir la relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral; identificar la relación entre el apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral; describir la relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral; identificar la relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral; describir la relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

La hipótesis general dice: existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Entre tanto, las hipótesis específicas son las siguientes: existe relación estadísticamente significativa entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; existe relación estadísticamente significativa entre la relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; existe relación estadísticamente significativa entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; existe relación estadísticamente significativa entre el apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; existe relación estadísticamente significativa entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; existe relación estadísticamente significativa entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; existe relación estadísticamente significativa entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales del Quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Merino et al. (2018), en España; realizaron una investigación denominada relación entre satisfacción laboral y gestión de calidad de profesionales sanitarios por medio del estudio cuantitativo transversal y correlacional, a una muestra de 100 profesionales sanitarios, utilizando un instrumento cuantitativo de satisfacción laboral y el cuestionario Hospital Survey on Patient Safety, con escala alta, media y baja, se evidenciaron como resultados un promedio de 7,21 en la satisfacción laboral y promedio de 7,48 de calidad percibida los autores concluyeron que existe relación entre satisfacción laboral y gestión de calidad el estudio aporta a la investigación, porque al tener un referente que consideró las dos variables del estudio se pueden tomar estos hallazgos para establecer el estudio comparativo.

Romero et al. (2021), en Colombia; realizaron la investigación sobre satisfacción laboral y gestión del personal en odontólogos colombianos con el objetivo de hallar el vínculo entre satisfacción laboral y las condiciones del ambiente de trabajo de los odontólogos en cuestión, mediante el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional, que empleó el cuestionario de satisfacción laboral con escala de si y no, evidenciándose en los resultados correlación positiva de Spearman entre condiciones laborales y tiempo de la jornada de empleo ($p= 0,016$) retribución económica ($p=0,000$) y competencia en el trabajo ($p=0,001$). Los autores concluyeron que la gestión del personal de los odontólogos influyó en su satisfacción laboral. El estudio es de gran aporte debido a que se analizó una de las variables más relevantes de la gestión de la calidad del servicio como es el caso de la gestión del personal, así como la satisfacción laboral del personal sanitario.

Polo (2020), en Lima – Perú; realizó la investigación de satisfacción laboral de enfermería y calidad del servicio, el objetivo consistió en establecer la asociación entre satisfacción laboral de enfermería y calidad del servicio de la entidad en mención estudio cuantitativo y descriptivo, se empleó como muestra a 10 colaboradores, se utilizó el cuestionario de encuesta de la satisfacción laboral se evidenció en los resultados dimensiones como, satisfacción del trabajo (43%), satisfacción extrínseca (36.7%), además, se mostró remuneraciones y relaciones

interpersonales insatisfechas el autor concluyó que la satisfacción influye en las actitudes del personal sanitario de manera positiva y negativa, este estudio contribuye a la presente investigación debido que emplea un instrumento relacionado a la variable de la satisfacción laboral así mismo muestra las falencias encontradas para ser comparadas con los hallazgos de este trabajo investigativo.

Almeida et al. (2020), en Brasil; realizaron la investigación sobre gestión de la calidad y satisfacción laboral en emergencia hospitalaria, con el objetivo de evaluar el liderazgo de los coordinadores y la satisfacción del personal enfermero, estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, se evaluó la autopercepción en materia de liderazgo además del Job Satisfaction Survey para monitoreo de satisfacción laboral, tomando como muestra a once coordinadores de enfermería con escala de sí y no, se evidenció en los resultados correlación de Spearman de -0,835 y p-valor de 0,001 los autores concluyeron que el liderazgo tiene gran asociación a la consecución de la satisfacción laboral de los coordinadores de enfermería. El estudio es de gran aporte debido a que se analizó una de las variables más relevantes de la gestión de la calidad del servicio como es el liderazgo, así como la satisfacción laboral del personal sanitario.

Romero (2020), en Perú; realizó la investigación sobre la Gestión y Satisfacción Laboral en hospital de la localidad limeña, con el objetivo de conocer cómo la gestión de personal en Ginecobstetricia puede vincularse a la satisfacción laboral de los empleados, estudio cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Se empleó como muestra a 65 profesionales sanitarios, se utilizó dos instrumentos uno para gestión de personal (25 ítems) y otro para satisfacción laboral (27 ítems) con cuatro opciones. Se evidenció en los resultados un alfa de Cronbach de 0,752 para gestión de personal y 0,755 para satisfacción laboral, la autora concluyó que existe una relación de alta significancia entre gestión de personal y satisfacción laboral. Este estudio aporta a la presente investigación porque se empleó una herramienta que permite medir la satisfacción laboral del personal sanitario aplicando una dimensión relevante de la gestión de la calidad como lo es la gestión de recursos humanos.

Aquino (2019), en Perú, realizó la investigación sobre gestión de la calidad de atención y satisfacción del cliente en un ente sanitario limeño de primer nivel con el objetivo de determinar los factores asociados a la gestión de la calidad que sirven para potenciar la satisfacción en la unidad de salud en mención, se aplicó un estudio cuantitativo, descriptivo, escala de Likert de cinco opciones. Los resultados evidenciaron que el servicio de salud es deficitario porque no cubre las necesidades de los pacientes ni de los empleados con limitaciones de recursos materiales personal y tiempo. En conclusión, la baja gestión de calidad del servicio influyó en un bajo nivel de satisfacción de pacientes y trabajadores de la salud.

Bazán (2017) Lima – Perú, en su trabajo investigativo sobre liderazgo y satisfacción laboral del personal asistencial con el propósito de conocer la asociación entre liderazgo y satisfacción laboral, la metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional, aplicada a 80 colaboradores, los resultados observados fueron una relación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,620, llegándose a concluir que existe relación entre liderazgo y satisfacción laboral.

Pablos (2016) España, en su estudio sobre satisfacción laboral y estrategias de cambio con el objetivo determinar el grado de satisfacción del personal de enfermería, la metodología empleada fue de tipo cuantitativa con diseño descriptivo aplicado a una población de 745 enfermeras, los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa positiva moderada dentro un trabajo planificado (planificación) y satisfacción laboral con lo que se concluye que las actividades de trabajo se encuentran definidos adecuadamente lo cual conlleva a un desarrollo adecuado de las funciones de cada profesional lo que conlleva a sentirse satisfechos laboralmente.

Sigcha (2021), en Guayaquil – Ecuador; realizó la investigación factores de la gestión de calidad que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud de un ente perteneciente al IESS en el cantón Daule el objetivo consistió en determinar los aspectos que repercuten directamente en la satisfacción laboral del personal sanitario mediante estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, con corte transversal, se empleó como muestra a 60 colaboradores se utilizó el

cuestionario de encuesta con escala Likert evidenciándose en los resultados una media de 2,72/5 en la satisfacción laboral la autora concluyó que los factores analizados de mayor influencia fueron la tensión, motivación y relaciones interpersonales, proponiéndose acciones que mejoren la satisfacción del personal como la distribución del trabajo capacitaciones y actividades recreativas esta investigación ofrece un aporte significativo a este estudio, ya que contiene información valiosa correspondiente a los factores que pueden influir en la satisfacción laboral.

Herrera (2018), Huacho – Perú; realizó su estudio sobre satisfacción laboral y la productividad con el objetivo fue determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores, se empleó una investigación de tipo aplicada no experimental, descriptivo correlacional, a una muestra de 141 trabajadores los resultados encontrados según la Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,01 con una correlación de 0,841 muy significativa llegando a concluir que existe una relación entre satisfacción laboral y productividad.

Tapia (2018), en Guayaquil – Ecuador; realizó la investigación factores de gestión de calidad y su influencia en la satisfacción laboral de una entidad hospitalaria de segundo nivel el objetivo consistió en evaluar los factores que inciden en la satisfacción del personal de traumatología del ente en cuestión por medio del estudio descriptivo, cuantitativo y de campo, se empleó como muestra a 90 profesionales sanitarios, utilizando el cuestionario del modelo de gestión con escala de cinco opciones se evidenció en los resultados sobre la seguridad un valor medio de 3,7, en promoción 4,2, en remuneración 3,7, condiciones de trabajo 3,7, factores extrínsecos 4,3 la autora concluyó que la evaluación de la satisfacción laboral del personal sanitario, dio actitudes y emociones positivas en relación al trabajo sin embargo se mostró dimensiones débiles como la promoción, remuneración y deficiencia en las condiciones laborales, esta investigación contribuye al presente estudio porque se construye un instrumento adecuado y con escalas que permiten medir factores que presentan falencias y que son importantes corregirlas para mantener un ambiente laboral adecuado.

Torres (2018) en Guayaquil – Ecuador; realizó su investigación referente a los factores de gestión de calidad que inciden en la satisfacción laboral en personal sanitario de Dispensarios pertenecientes al seguro social campesino de El Oro cuyo objetivo fue determinar los elementos influyentes en la satisfacción de estos profesionales de salud por medio del estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, se empleó como muestra a 96 colaboradores se utilizó el cuestionario de encuesta con escala de Likert de cinco opciones se evidenció en los resultados reflejaron la satisfacción del personal (30%) con los recursos (29%) relaciones con pacientes y (21%) con retribuciones percibidas la autora concluyó que es pertinente diseñar una propuesta que mejore la satisfacción laboral que contribuye en el clima organizacional del personal de los dispensarios para resolver la problemática, este estudio constituye un aporte relevante para la presente investigación porque describe una propuesta de solución que reduzca el nivel de insatisfacción experimentado por el personal.

En lo referente a las variables, esta parte del tema central de la investigación por lo que en los siguientes párrafos se describirá conceptualmente el término de la gestión de calidad de servicio.

Se estima que la palabra calidad concierne a un conjunto de propiedades que permiten dar valor a un servicio, y que a su vez supe con las exigencias de la persona (Haro et al., 2018) por su parte la calidad se encuentra asociado a la satisfacción del individuo por lo que los recursos que posee una organización deben ser implementada para que el servicio sea mayormente atractivo complementando lo anterior los autores manifiestan que la calidad ha sido introducida desde hace varios años en las diferentes organizaciones, por lo que cada vez ha tomado mayor fuerza para continuar evolucionando y posicionarse dentro de los distintos modelos de gestión, este con el fin de enfocar la excelencia de sus cualidades por medio de la satisfacción de la persona. Por otro lado, dentro de los establecimientos hospitalarios la calidad se muestra mediante los resultados de los servicios ofrecidos a los usuarios, indicándose que las personas internas actúan conforme a las necesidades de los pacientes y personas en general (Hernández et al., 2018).

Por otro lado, se manifiesta que la calidad se encuentra conformado por cualidades o características, sea este de un producto o servicio que produzca una organización (Chacón y Rugel, 2018), la calidad dentro de una institución de salud se describe en los servicios hospitalarios que se ofrecen a los usuarios y pacientes es decir que la percepción de los individuos está relacionado a las actividades que realizan los profesionales (Cuatrecasas y González, 2017), de esta manera la satisfacción corresponde al cumplimiento de las exigencias de las personas.

En pocas palabras para describir la calidad dentro de las organizaciones es necesario que el servicio este compuesto por características agradable para la persona que lo necesite de manera que, si suple con las exigencias del usuario la institución continuará siendo parte del mercado competitivo. Por otra parte, el ilustre teórico Deming mencionó que la calidad se encuentra sujeta al propósito del bien o servicio por la que fue creado por lo que deberá cumplir con los requerimientos de los consumidores llegando así a conseguir la satisfacción.

Por su parte, la gestión se refiere a la acción de administrar acciones o actividades, es decir continuar con un proceso hasta conseguir el propósito deseado por lo que dentro de una organización se requiere que los colaboradores empleen mecanismos o estrategias que agilicen las etapas sin desprender la consecución del objetivo. La palabra gestión dentro del área profesional de la salud concierne a la administración de actividades que fueron establecidas con el fin de lograr un objetivo por lo que, cada acción debe ser controlado con el fin de mantener una secuencia positiva, sin embargo, al presentarse algún tipo de anomalía este debe ser evaluado y corregido para evitar fallas que puedan perjudicar todo el proceso (Sirvent et al., 2017).

El término gestión recalca una acción integral debido a que se vincula a un proceso de trabajo y de organización misma que, permite la coordinación de varias cualidades que finalmente se presenta como la calidad y excelencia de un servicio por otro lado la gestión logra que los propósitos expuestos sean adoptados de manera participativa y democrática.

Sobre la gestión de la calidad esta ha sido definida internacionalmente como un estándar de desempeño de un sistema organizativo que orienta todas las actividades institucionales hacia el bienestar de los usuarios, tanto así que desde la década de los 80 en que se instauró la primera normativa internacional de la calidad ISO 9001 específicamente en 1987 las empresas de todo el planeta han incorporado procedimientos de gestión para fundamentar sus procesos directivos misionales y complementarios como fundamento para potenciar su productividad y competitividad (Tapia, 2018), se estima que la gestión de calidad se conforma por la planeación, organización y control de las acciones que desarrollan las personas o de los mismos recursos con la que cuenta la empresa para su propio beneficio (León et al., 2018). Es una herramienta que asocia la acción de ejecutar y controlar las actividades empleando los mejores estándares de calidad que brinda la satisfacción a los usuarios.

La gestión de la calidad forma parte de un mecanismo que permite mejorar los procesos que ejecutan dentro de una institución que se encuentra orientada a ofrecer servicios con buena calidad, por otro lado, las acciones que efectúan los profesionales de salud permiten que las personas obtengan la mayor satisfacción de sus necesidades, por lo que también le permite a la empresa generar competitividad con otros establecimientos sanitarios (Tapia, 2018). La gestión de calidad contribuye a mejorar los procesos de un establecimiento con el fin de satisfacer las expectativas de las personas que adquieren algún tipo servicio ante este pequeño concepto se plantea el término calidad que concierne a las características que posee un bien para suplir las necesidades de las personas sin embargo, la organización debe continuar con un mejoramiento de los servicios para evitar que las personas queden insatisfecho en el caso de establecimientos hospitalarios, la calidad se mide en la percepción de los usuarios ante el servicio brindado (León et al., 2018).

La gestión de la calidad, es empleado dentro de un sistema asociado al conjunto de variables donde cuyo fin es ejecutar varios principios técnicas y prácticas para mejorar la calidad de una institución (Frisneda & Barreto, 2019), de la misma manera se aplican dentro de empresa que se orientan a brindar bienes o servicios

mediante tres dimensiones como: los principios que guían la acción organizativa prácticas que llevan a cabo los principios y técnicas (Hernández et al., 2018).

Ante los conceptos expuestos por varios autores se estima que la gestión de calidad es una herramienta que sirve para controlar verificar y mejorar los procesos de organización debido a que optimizan las labores institucionales, empleando planes estratégicos que asocian las diferentes etapas productivas que sirven para conseguir un resultado satisfactorio, por otro lado la gestión de calidad es un modelo que se aplican para que el producto o servicio sea de agrado para los clientes logrando las exigencias y necesidades de las personas.

Entre las características del sistema de gestión de calidad se indican Sistemas ISO 9001, este permite atender las necesidades de las personas de manera personalizada mediante el diseño de procesos indicadores y operativos, además contribuye en la gestión y en el control de los procesos, por medio de la propuesta de actividades que son ejecutados por la institución cumple con las necesidades de las personas aplicando elementos de entrada y de procesos productivos, aumenta la relación y el control de dichos proveedores con el fin de garantizar un servicio de calidad, da seguimiento a las acciones por medio de indicadores asociados a los procesos para la eficacia de la mejora continua, integrando los sistemas del ciclo de Mejora Continua como ISO 14001 y OHSAS18001, cuya estructura es el ciclo de Mejora Continua (PDCA) que permite la certificación y el reconocimiento del sistema (Vite et al., 2018).

Las características mencionadas permiten que los procesos que se desarrollan dentro de una institución sean mejorados en un lapso de tiempo con el fin de corregir las problemáticas antes del esperado resultado final, por otro lado, este modelo aporta gran relevancia en la reducción de costo y del mismo tiempo que son importantes para toda organización, estos dos elementos también contribuyen en la satisfacción de la persona debido a que, dentro del servicio se emplea cualidades que son reconocidos por el usuario.

El enfoque teórico de la gestión de la calidad en salud se relaciona con la transformación de las organizaciones lo cual se puede lograr a través del aprendizaje y la mejora permanente que se presenta como respuesta a las necesidades identificadas en los usuarios internos y externos (Rugel, 2018). Mientras que otro criterio sostiene que la búsqueda de la excelencia es el principal enfoque teórico considerado en la gestión de la calidad en el área de la salud, para lo cual es necesario que se cuente con los suficientes recursos y calidad en la atención (Chacón y Rugel, 2018).

Al mismo tiempo, la gestión de la calidad resalta el papel gerencial en materia de salud demostrando la capacidad de los encargados para adaptarse a este sistema de manera que teóricamente la calidad de la atención médica se ajusta a los requerimientos de los pacientes y comunidad involucrada, para mejorar los procesos de acuerdo a lo establecido por las normativas internacionales y mejorar los servicios ofrecidos (Pérez, 2020) es necesario recalcar que como parte del componente teórico se establece el cumplimiento con las Normas ISO correspondientes debido a lo relevante del desarrollo de procesos orientados a la mejora continua (Haro et al., 2018).

En cuanto a las dimensiones e indicadores que consta la herramienta que se sujeta a la gestión de la calidad son direccionados a la administración debido a que se explora concretamente la situación que atraviesa la institución, para poder tomar acciones correctivas que mejoran los procesos, este instrumento contribuye a identificar los problemas y establecer objetivos que son necesarios para que la empresa continúe con el perfeccionamiento de sus actividades (Haro et al.2018).

Por ello, se hace mención a Edwards Deming con el instrumento denominado ciclo de Deming, herramienta que busca el mejoramiento de la gestión de calidad (Salas, 2018) dentro de este modelo se muestran elementos esenciales como la planificación hacer verificar y actuar ante un problema encontrado estas etapas permiten que los usuarios respondan a una percepción positiva logrando de esta manera la satisfacción absoluta de la calidad del servicio (Roque et al., 2018). Una vez que la gestión de calidad tomó mayor fuerza dentro de los procesos

organizacionales, varios autores empezaron a desarrollar algunos modelos orientados al mejoramiento de las actividades por lo que el primero en presentar su herramienta fue Deming, con su instrumento ciclo de Deming no obstante cada uno de estos materiales fue enfocado a la mejora continua de los servicios.

Un breve recuento de la norma ISO, se considera que su primera publicación fue durante el año 1987 direccionada a empresas que se dedican a la producción y fabricación. Para el año 2000 tuvo una nueva modificación que fue dirigida para los diferentes sectores y actividades como es caso de la calidad en producto, servicio, gestión y vida, en la actualidad la Norma ISO 9001 ha sido empleada en organizaciones con nuevas tecnologías (Almeida, 2017). La Norma Internacional ISO 9001 es un instrumento que permite organizar, planear, ejecutar y controlar actividades importantes para lograr el desarrollo de un objetivo logrando la prestación de un servicio con altos estándares de calidad (Montalvo et al. 2020). Por su parte, esta norma permite reconocer el desempeño global empleando procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) (Chicaiza, 2020).

El modelo Norma Internacional ISO 9001, del cual se han tomado como dimensiones para el presente estudio se encuentra estructurado por 7 aspectos fundamentales para la gestión de la calidad, dimensiones como el contexto de la organización, es un elemento que detecta los riesgos; los indicadores de esta dimensión son: comprensión organizacional, alcance, procesos o actividades del sistema de gestión de la calidad afectando en la satisfacción laboral debido a que se reduce el rendimiento de los colaboradores; asimismo el liderazgo mide el compromiso directivo; los indicadores de esta dimensión son: liderazgo, política de calidad y responsabilidades (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Su afectación en la satisfacción laboral es la desintegración del personal disminución de la productividad y mal funcionamiento del equipo de trabajo la planificación permite determinar acciones correctoras para los problemas encontrados vincula oportunidades y objetivos de la calidad los indicadores de esta dimensión son: detección de riesgos y oportunidades objetivos de la calidad y

planificación, la afectación de esta dimensión en la satisfacción laboral en el rendimiento y reconocimiento del personal, el apoyo o soporte ayuda a reconocer los recursos, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad los indicadores de esta dimensión son: competencia, toma de conciencia, comunicación, afecta en el trabajo, logros, responsabilidades de la actividad asignada (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Continuando con las dimensiones del instrumento, se encuentra la operación permite determinar la planificación y control de procesos, diseño-desarrollo y ejecución de los procesos los indicadores de esta dimensión son: planificación y control operacional, servicios, control de procesos, suministro externo, previsión y control de salidas no conformes esta dimensión afecta a la satisfacción laboral de la responsabilidad, trabajo y logros, la evaluación del desempeño se asocia a la evaluación además de involucrar revisión por la dirección los indicadores de esta dimensión son: seguimiento y medición por la dirección afecta a la competencia, dirección y condiciones del trabajo, y por último la mejora ayuda a la mejora continua, incrementa las oportunidades y acciones para generar la satisfacción, los indicadores de esta dimensión son: no conformidad, acción correctiva y mejora al no existir un mejoramiento de los procesos afecta la satisfacción del personal usuarios y la calidad de la operación (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Al respecto sobre los factores asociados a la calidad del servicio que estos pueden influir en la satisfacción del personal de salud a los pacientes y/o usuarios, por lo que es importante describir cada uno de los elementos con el fin de mejorarlos continuamente y suplir con las necesidades de las personas externas e interna del establecimiento sanitario. A continuación se presenta en primer lugar los recursos materiales que son esenciales para brindar una atención de calidad y calidez a los enfermos y no enfermos, también es necesario contar con el talento humano altamente capacitado y motivado para ofrecer un trato digno además contar con procesos actualizados que permitan agilizar y reducir el tiempo de espera durante la atención, otro factor esencial es la tecnología mismo que contribuye a la disminución del tiempo de la atención del personal sanitario y del paciente por

último, la infraestructura hospitalaria que se asocia a la capacidad de respuesta (Ulloa et al. 2017).

Los factores descritos en el párrafo anterior forman parte de una buena calidad de los servicios sanitarios debido a que permiten que las necesidades de los pacientes sean satisfactorias por ende, encontrar una respuesta adecuada a sus problemas hace que el servicio sea de calidad en consecuencia la medición de la calidad se basa en el logro del objetivo vinculando la capacidad profesional la infraestructura y las oportunidades todos estos elementos aportan a la efectividad de la gestión de calidad del servicio y de la satisfacción laboral del profesional.

Sobre la segunda variable en análisis referente a la satisfacción laboral esta se describe como la actitud que tiene un empleado hacia su puesto de trabajo, indicando además que la provisión de recursos, la capacitación del talento humano y el liderazgo de la alta dirección, pueden alcanzar la adhesión del personal y por consiguiente la satisfacción de los trabajadores como consecuencia de la gestión de su organización (Alanoca, 2017). En este sentido la satisfacción se describe como la sensación que una persona es capaz de experimentar al lograr el equilibrio entre una necesidad y el objeto que persigue (Marín y Placencia, 2017).

Es decir, la satisfacción se presenta como la actitud del personal de salud tiene frente a la actividad laboral que realiza la cual se basa en las creencias, valores y determinantes externos que se han presentado en su propio ambiente laboral los cuales determinan las características actuales del cargo y las percepciones que tienen sobre sus necesidades y expectativas. En el sector de la salud se han desarrollado diferentes actualizaciones y reformas que se encuentran orientadas a la mejora de los procesos hospitalarios y a la excelencia en los servicios ofrecidos, sin embargo, también se han establecido valiosos aportes orientados a elevar la calidad de la atención médica sin dejar de un lado la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se relaciona con la conducta de los colaboradores de la salud a través de una motivación creciente para esto se considera elemental algunos aspectos como la formación el sistema actual, los anhelos de superación

del talento humano, lo cual se encuentra enlazada con la mejora de la calidad de los servicios (Álvarez et al., 2017) además la satisfacción laboral se describe como uno de los componentes de mayor importancia de la calidad de atención de salud, la cual surge cuando los profesionales del área consideran que la recompensa que reciben por su trabajo es equivalente a su nivel de rendimiento laboral (Yslado et al., 2019).

A nivel general las instituciones de la salud tienen por objetivo mejorar las condiciones de la población garantizando un trato digno y el acceso a los servicios de salud, para lo cual se precisa no solo contar con la infraestructura y recursos materiales sino también el talento humano el cual debe encontrarse capacitado y motivado para aportar de manera eficiente en los procesos de atención por lo tanto, la satisfacción de los profesionales de la salud se relaciona de manera directa con la gestión de calidad de los servicios.

Los entornos laborales con mayores exigencias psicosociales, emocionales y de conflicto se asocian a menor satisfacción en el trabajo así también a menor calidad de los cuidados ofrecidos (Organización Mundial de la Salud, 2017). Un entorno laboral saludable se relaciona con la satisfacción laboral (Rivera et al. 2018). Es decir, las condiciones de trabajo en las que se encuentran los colaboradores como excesiva carga de trabajo y desequilibrio laboral, puede afectar la productividad mientras que el reconocimiento, la remuneración adecuada, las condiciones de trabajo accesibles y seguras, así como las relaciones internas favorables se relacionan con la eficiencia el óptimo rendimiento y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral puede repercutir de manera directa en la productividad y rendimiento de los colaboradores de una institución (Mayanga y Lázaro, 2019). De manera que la satisfacción laboral se presenta como un indicador de la calidad del servicio donde se involucra el desarrollo organizacional fundamentado en la sensación que experimenta un colaborador en su área de trabajo, la cual debe buscar el equilibrio entre las necesidades del personal y los objetivos organizacionales para dar lugar a la satisfacción laboral.

Se señala la importancia de la satisfacción laboral en los profesionales que laboran en los servicios de salud lo cual es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de un trabajador (Ormeño, 2018). Por lo tanto, la importancia de la satisfacción laboral se relaciona con la calidad asistencial de los servicios que ofrecen las instituciones de salud ya que de esto depende el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo que se precisa que el personal se encuentre motivado y satisfecha con su trabajo. En la satisfacción laboral pueden influir diferentes factores como el clima laboral, la cultura de la organización, el puesto de trabajo, las posibilidades de crecimiento y el estrés (Urriago, 2018).

En este aspecto se puede reconocer que existen diferentes factores que pueden repercutir en la satisfacción laboral los cuales se presentan como indicadores de las condiciones físicas, las políticas organizacionales, los conocimientos del personal, el crecimiento anhelado e incluso aspectos inherentes a las situaciones individuales que cada profesional de la salud experimente en su puesto de trabajo lo cual puede repercutir en su elevado nivel de estrés.

Con relación a la teoría de la satisfacción laboral se hace referencia al rango de afecto la cual describe que la satisfacción en el entorno de trabajo puede depender de dos factores: las expectativas que tiene el trabajador de la labor que realiza y la realidad que experimentará en su trabajo, por lo tanto, cuando menor relación existe entre estas variables existen mayores probabilidades de lograr la satisfacción laboral (Marín y Placencia, 2017). Otro criterio, con relación a la teoría del afecto menciona que un trabajador puede priorizar un aspecto del trabajo más que otros y en el momento que este falle puede afectar su satisfacción (Guerrero et al. 2018).

Cabe recalcar que las dimensiones de la satisfacción laboral fueron propuestas por los primeros autores Survey Research Center, posterior a esto se realizó un cambio por Herzberg y Crozier en 1966-1970 y, por último, la nueva adaptación dada por el español Lucas A. en 1981, denominándola como la NTP 213 de la satisfacción laboral, (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015). Este modelo se asocia a la Norma Internacional ISO 9001, que está estructurado de la siguiente manera: Salario se obtiene la satisfacción del personal mediante la

remuneración; los indicadores de esta dimensión son: sueldo, primas y ventajas económicas, este afecta a la eficacia, productividad y mejoramiento de oportunidades.

Logros contribuye en el cumplimiento de las metas u objetivos, los indicadores son: metas alcanzadas, resultados o rendimientos del trabajo y sentimiento del deber cumplido afecta a la gestión de calidad en la planificación de las acciones competencias del superior, permite la medición en la satisfacción del personal de salud en relación al cumplimiento de las actividades los indicadores son: competencias de la organización, dirección de la empresa, sistema de administración y claridad de las políticas, influyen en la gestión de calidad como en la operación, liderazgo, apoyo y contexto de la organización (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Prosiguiendo con la descripción de las dimensiones del modelo, también se conforma por la dirección y relaciones humanas mismo que se busca obtener la satisfacción entre compañeros es decir la existencia de un ambiente adecuado de compañerismo los indicadores son: relaciones con superiores, relaciones con colegas y relaciones con inferiores. Influyen en el liderazgo, contexto de la organización, mejoramiento y apoyo. La promoción son las posibilidades de ascenso dentro del lugar de trabajo; los indicadores de esta dimensión son: cambio de nivel o posición, posibilidad de ascenso y formación a cargo de la empresa persigue conocer el pensamiento de los empleados y la connotación con la forma de trabajo y los medios que deben ajustar a su vida para cumplir con la necesidad de pertenencia laboral, influyen en la productividad y éxito en las actividades desempeñadas.

Mientras que, el reconocimiento permite medir la satisfacción del personal en la labor de cumplir este depende de sí mismo los indicadores son: trabajo, procedente de jefes, compañeros, subordinados, elogios y censuras, influye en la mejora de oportunidades y en la operación de planificaciones. El trabajo contribuye en la medición de la satisfacción del personal con la labor que cumple dentro de su cargo de trabajo los indicadores son: atrayente, creativo, desafiante y variado, afecta el

contexto de la organización, planificación y mejora. La responsabilidad ayuda a determinar la satisfacción del personal con la organización del trabajo que actualmente realiza los indicadores de esta dimensión son: nivel de supervisión, responsable de su propio trabajo o el de otros y trabajo importante influye en la gestión de calidad como el liderazgo, planificación y operación y las condiciones de trabajo aporta en la medición de la satisfacción del personal con el ambiente donde debe ejecutar su trabajo los indicadores son: ambiente físico, cantidad de trabajo y condiciones de seguridad, afecta en el mejoramiento, planificación y operación (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Al respecto de los factores que influyen en la satisfacción del personal sanitario se describe la presión en el trabajo este consta de la sobrecarga laboral que debe realizar varias actividades dentro de un tiempo estipulado, la tensión con el trabajo trata de la capacidad del personal en no concordar con la demandas de las acciones del trabajo la monotonía laboral, consta de la repetición de secuencias de las actividades laborales que pueden ser cortas y muy repetitivas y la competencia profesional, no es nada más que el profesional debe obtener conocimientos y habilidades para solucionar los problemas cumpliendo satisfactoriamente con la demanda de un objetivo (Pizarro et al., 2019).

Para lograr una satisfacción en los trabajadores sanitarios se requiere de equipos, recursos e implementos idóneos, para suplir las necesidades dentro de su trabajo tanto para su protección contra los factores internos y externos que los pueden afectar como para motivarse a enfrentar riesgos y cumplir con otros retos que demanda la atención al usuario. Esto es confirmado por Lumbreras et al. (2020) ya que señala que la gestión de la calidad del servicio es un predictor importante en la satisfacción laboral en profesionales de salud.

Estudio como el de Lumbreras et al. (2020), relaciona la variable de la calidad del servicio laboral y satisfacción laboral en el desempeño organizacional de trabajadores, demuestra la satisfacción laboral del personal, sin embargo, la gestión de calidad de los servicios fue insatisfactoria en los trabajadores. Similar a esta investigación se planteó la satisfacción laboral del personal de enfermería

evidenciando la satisfacción en dimensiones como la capacidad de tomar decisiones oportunidades de desarrollo, de la misma manera se presentó la insatisfacción en la situación contractual la carga laboral y los horarios sin dejar de manifestar que la gestión de calidad demostró la insuficiencia de materiales y recursos hospitalarios (Espinoza y Paredes, 2020).

III. METODOLOGÍA

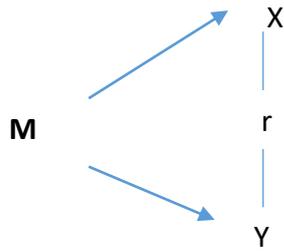
3.1. Tipo y diseño de investigación

Se empleó el paradigma cuantitativo basado en la recolección de datos informativos numéricos y porcentuales, los cuales permitieron reconocer aspectos relevantes a un hecho suceso o acontecimiento de una persona o una realidad (Rasinger, 2020) en esta investigación se buscó comprobar la hipótesis de las variables mediante los resultados obtenidos.

La investigación considerada es de tipo básica definida como aquella que busca resaltar el conocimiento de la realidad y los hechos a través de los fundamentos presentes en la naturaleza (Calavia, 2021), al respecto de la investigación básica se consideró la misma para obtener información que permitió incrementar el conocimiento inherente al vínculo entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de los profesionales.

Mientras que, la investigación no experimental se empleó con la finalidad de evitar el manejo deliberado de las variables que formaron parte del estudio como la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de los profesionales (Escobar y Bilbao, 2020). Respecto a la investigación transversal se consideró aquella que se lleva a cabo en un periodo de tiempo específico y sobre una determinada población que en este caso fueron los Profesionales de Quirófano Traumatología del Hospital Maldonado Carbo (Rubio et al., 2020).

A su vez, se involucró la investigación descriptiva como aquella que hizo posible describir las diferentes características que fundamentaron los problemas reconociendo el comportamiento de la realidad, información que pudo ser comparable con otras fuentes (Guevara et al.2020). De acuerdo al alcance se consideró la investigación correlacional esto con el fin de examinar la asociación existente entre los resultados obtenidos en cada variable de investigación (Medina y González, 2021) de modo que permitió conocer la influencia que tuvo la gestión de calidad del servicio en la satisfacción laboral, cuyo esquema es el siguiente:



M: Personal de Quirófano Traumatología.

X: Gestión de Calidad del Servicio

Y: Satisfacción laboral

r: Vínculo entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gestión de Calidad del Servicio

Definición conceptual: Herramienta que permite organizar, planear, ejecutar y controlar actividades importantes para lograr el desarrollo pleno de un objetivo (Montalvo et al.2020).

Definición operacional: Medible por medio de puntuaciones obtenidas en la Norma Internacional ISO 9001 (2015).

Las dimensiones que formaron parte de las puntuaciones obtenidas en la Norma Internacional ISO 9001 (2015) fueron las siguientes:

Contexto de la organización: Los indicadores de esta dimensión fueron comprensión de la institución, clientes, proveedores, talento humano, alcance y procesos del servicio de salud que formaron parte del sistema de gestión de la calidad.

Liderazgo: Los indicadores de esta dimensión son: compromiso, política y responsabilidades.

Planificación: Los indicadores de esta dimensión son: acciones para control de riesgos, objetivos y planificación del cambio.

Apoyo: Los indicadores de esta dimensión son: competencia, comunicación y toma de conciencia.

Operación: Los indicadores de esta dimensión son: planeación, control, requisitos, control de inconformidades en el proceso.

Evaluación del desempeño: Los indicadores de esta dimensión son: seguimiento para evaluación y revisión por la gerencia.

Mejora: Los indicadores de esta dimensión son: inconformidad, medida correctiva y mejora permanente.

Escala: La escala considerada consta de 4 puntos 4 = Siempre 3 = Casi siempre 2= Casi nunca y 1= Nunca.

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Actitud que tiene un empleado hacia su puesto de trabajo, indicando además que la provisión de recursos la capacitación del talento humano y el liderazgo directivo pueden alcanzar la adhesión del personal y por consiguiente la satisfacción de los trabajadores como consecuencia de la gestión de su organización (Alanoca, 2017).

Definición operacional: Esta variable será medida mediante el Cuestionario NTP 213: Satisfacción laboral, encuesta de evaluación de cómo perciben los empleados su propia satisfacción (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

Las dimensiones que formaron parte de las puntuaciones obtenidas en (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015) fueron las siguientes:

Logros: Los indicadores de esta dimensión son: metas, resultados, rendimiento y sentimiento cuando se cumplen las expectativas.

Reconocimiento: Los indicadores de esta dimensión son: trabajo, relaciones con jefes, compañeros, subordinados y los elogios correspondientes, que de lo contrario serían censuras.

El trabajo: Los indicadores de esta dimensión son: atrayente, creativo, desafiante y variado.

Responsabilidad: Los indicadores de esta dimensión son: supervisión, responsabilidad e importancia de las labores.

Promoción: Los indicadores de esta dimensión son: posición, ascenso y formación.

Competencias del superior: Los indicadores de esta dimensión son: competencias, dirección, administración y claridad.

Remuneración: Los indicadores de esta dimensión son: sueldos y primas.

Dirección y Relaciones Humanas: Los indicadores de esta dimensión son: relaciones con superiores, relaciones con colegas y relaciones con inferiores.

condiciones de trabajo: Los indicadores de esta dimensión son: ambiente laboral, cantidad de labores y condiciones de seguridad.

Escala: La escala considerada consta de 4 puntos: 4 = Siempre 3 = Casi siempre 2= Casi nunca y 1= Nunca.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población involucró el conjunto de elementos que formaron parte de un estudio. (Navarrete, 2020). En este caso la población considerada fue de 100 profesionales sanitarios Área Quirófano Traumatología del ente en estudio.

Con relación a los criterios de inclusión y exclusión se consideraron los siguientes:

Criterios de inclusión: Profesionales de Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo que autorizaron su participación y firmaron el consentimiento informado para la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión: Profesionales de Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de otras áreas a la mencionada y que no consintieron su participación en el proceso investigativo.

Muestra

La muestra es una porción del universo que definió sus características esenciales la misma que se seleccionaron mediante el muestreo (Salkind, 2018). Por lo tanto, se seleccionó como muestra del estudio a los 100 Profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo es así que la muestra de la presente investigación está conformada de la siguiente manera: 12 Médicos especialistas; 28 Médicos residentes, 40 Licenciadas en enfermería, 20 auxiliares de enfermería. De los cuales el 67% son de género femenino y el 33% corresponde al género masculino. Así como también se observó que las edades de dicho personal se encuentran distribuidos de la siguiente manera: de 22 a 35 años 33 personas; de 36 a 49 años 41 personas; de 50 años en adelante 26 personas el 85% del personal cuentan con nombramientos definitivos y el 15% cuentan con nombramientos provisionales.

Muestreo

El muestreo fue de tipo probabilístico permitiendo tomar un grupo pequeño de la población de manera aleatoria para recabar datos (Mucha et al., 2020).

Unidad de análisis

La Unidad de análisis es el personal de salud del Área de Quirófano Traumatología.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En este estudio se tomó en consideración la encuesta puesto que permitió obtener información de la realidad analizada (Arrivillaga et al., 2016).

Instrumentos: En este caso se consideró aplicar el instrumento definido como el conjunto de preguntas sobre determinado fenómeno (Berra y Rivadero, 2021). En este caso se consideró el cuestionario de preguntas cerradas de la Norma Internacional ISO 9001 (2015) y el Cuestionario NTP 213 de satisfacción laboral.

Norma Internacional ISO 9001 (2015). Para medir el desempeño global de la gestión en el campo de la calidad del servicio bajo el modelo cíclico planear, hacer,

verificar, actuar (PHVA), se consideró las dimensiones: contexto, liderazgo, planeación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora. Valiéndose de una escala de cuatro puntos (4 = Siempre; 3 =Casi siempre 2 =Casi nunca 1 =Nunca). A mayor puntuación mayor fue la conformidad del sistema de la calidad. (Ver sección anexos).

Cuestionario NTP 213 de satisfacción laboral, para medir el sentimiento que percibieron los empleados y para cubrir sus expectativas (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015). Las dimensiones fueron: salario, tipo de trabajo, subordinado, jefes y superiores, compañeros, promoción, organización del trabajo, índice general de satisfacción en el trabajo valiéndose de una escala de cuatro puntos 4 = muy satisfecho 3 =bastante satisfecho 2 =poco satisfecho 1 =nada satisfecho donde la mayor calificación se interpretó como mejor grado de satisfacción. (Ver sección anexos).

Validez y confiabilidad: En este caso, los cuestionarios considerados para medir la Gestión de Calidad referente al cuestionario de la Norma Internacional ISO 9001 (2015) y para la Satisfacción Laboral el Cuestionario NTP 213, fueron debidamente validados y examinados.

La validación de los cuestionarios fue realizada por tres expertos profesionales sanitarios del Área de Quirófano Traumatología del establecimiento sanitario donde se llevó a cabo el estudio.

Tabla 1

Validez de expertos

Experto	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Criterios	Dictamen
1	Mg.	Larry Gerardo Martillo Ochoa	Pertinencia Relevancia	Aplicable
2	Mg.	Margarita Lucila Galarza Morgner	Claridad Suficiencia	Aplicable
3	Mg.	Cesar Emilio Vargas Baño		Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó con la aplicación del cuestionario mediante una prueba piloto a 20 personas y posteriormente se empleó Excel para la determinación de Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Fiabilidad No. de ítems	Niveles
0,83	Gestión de la calidad 71 ítems del instrumento	Aplicable
0.83	Satisfacción laboral 34 ítems del instrumento	Aplicable

3.5. Procedimientos

Autorización del Hospital en el área de Quirófano Traumatología. Descripción de la problemática y la población que formó parte del estudio, selección de los cuestionarios para medir la Gestión de Calidad del Servicio y la Satisfacción Laboral aplicación de los cuestionarios tabulación de los hallazgos ingreso de los datos a la hoja de cálculo del Programa Microsoft Excel. Diseño de tablas y figuras estadísticas análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Como procedimiento posterior a la aplicación a los instrumentos para la recolección de datos fue necesario aplicar el tratamiento estadístico de la información para lo cual se tabulo los mismos, se procedió a realizar las tablas y gráficos en Excel con lo cual se pudo procesar los mismos en el programa estadístico SPSS mismo que permitido en primer lugar obtener la prueba de normalidad a través del estadístico Kolmogorov considerando que la muestra de la presente investigación es mayor a 50 y posteriormente fue necesario aplicar a la prueba estadística Rho de Spearman que permitió evidenciar la correlación entre variables y sus dimensiones para la verificación de hipótesis y finalmente la respectiva interpretación y análisis.

3.7. Aspectos éticos

Una investigación de salud debe considerar algunos modelos éticos que se encuentran establecidos para la recolección de información como es el consentimiento informado de modo que la ética busca promover el respeto de las condiciones en la que se desarrolló un estudio y los principales involucrados en el mismo, con la finalidad de evitar la manipulación de los hallazgos y dar protección a la identidad de los encuestados (Acevedo, 2017). Así también fue necesario para dar cumplimiento con los requisitos de calidad y legalidad del desarrollo del estudio se procedió a solicitar la autorización en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, además se entregó el consentimiento informado a los Profesionales de Quirófano Traumatología para obtener su aprobación en el desarrollo del estudio y aplicar los cuestionarios.

IV. RESULTADOS

El presente estudio propuso como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del área quirófano traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, mientras tanto, como parte de los objetivos específicos se indicaron siete dimensiones de la gestión de la calidad del servicio contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejora, junto con las dimensiones de la satisfacción laboral logros, reconocimiento, trabajo, responsabilidad, promoción, competencia del superior, remuneración, dirección y relaciones humanas, condiciones de trabajo, cada uno de ellos se detalla con sus hipótesis específicas.

En búsqueda de conocer los resultados del grado de correlación entre las dimensiones de las variables y así tratar de corroborar las hipótesis correspondientes, se aplicaron dos cuestionarios el primero se asoció con la gestión de la calidad del servicio con 72 enunciados y otro relacionado a la satisfacción laboral con 34 enunciados, empleando en ambos casos la escala de Likert. La muestra seleccionada fue de 100 profesionales sanitarios que cumplen funciones en el área de quirófano de traumatología utilizando muestreo no probabilístico intencionado, porque se abarcó el total de la muestra considerando los criterios de inclusión como fue el caso de experiencia mayor de un año en funciones similares y por su propia voluntad decidieron participar de la investigación de campo.

Para la elaboración del análisis estadístico inferencial se emplearon ambas variables considerando que son cuantitativos y de escala ordinal, además de mantener una distribución normal se utilizó la prueba de hipótesis de Rho Spearman que una prueba de estadística no paramétrica.

En los siguientes sub apartados se detallan los resultados detectados en la presente investigación

Tabla 3.

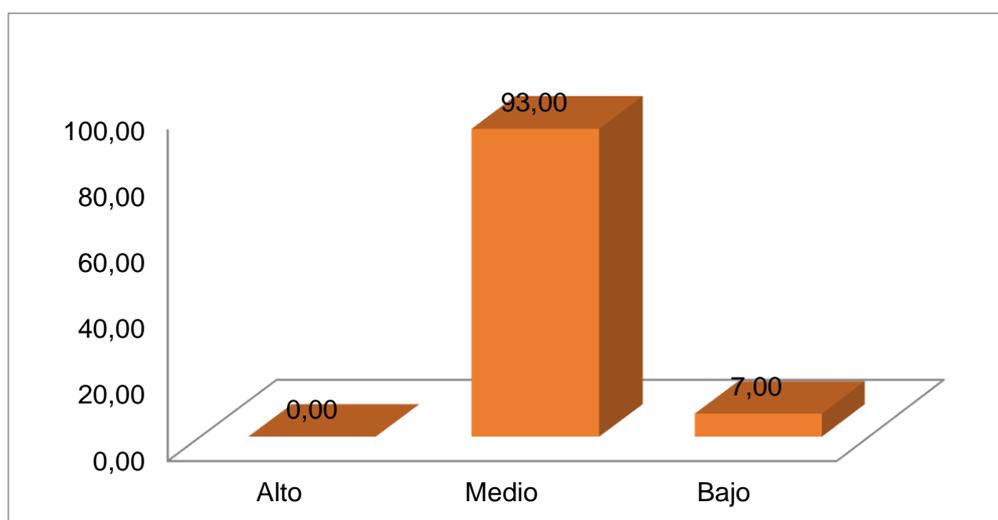
Nivel de gestión de la calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

Nivel	No.	%
Alto	0	0,00
Medio	93	93,00
Bajo	7	7,00
Total	100	100%

Nota: Instrumento de gestión de calidad

Figura 1.

Nivel de gestión de la calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología



Se observa en la tabla 3 y figura 1 referente a los niveles de gestión de la calidad, la mayor parte del personal (97%) calificaron con un nivel de gestión de la calidad medio mientras que el (7%) lo calificaron con un nivel bajo no se calificó ninguno con nivel alto. Se considera que se ha provisto de los recursos que han permitido la ejecución adecuada de las actividades y por ende contribuyen a la satisfacción laboral.

Tabla 4.

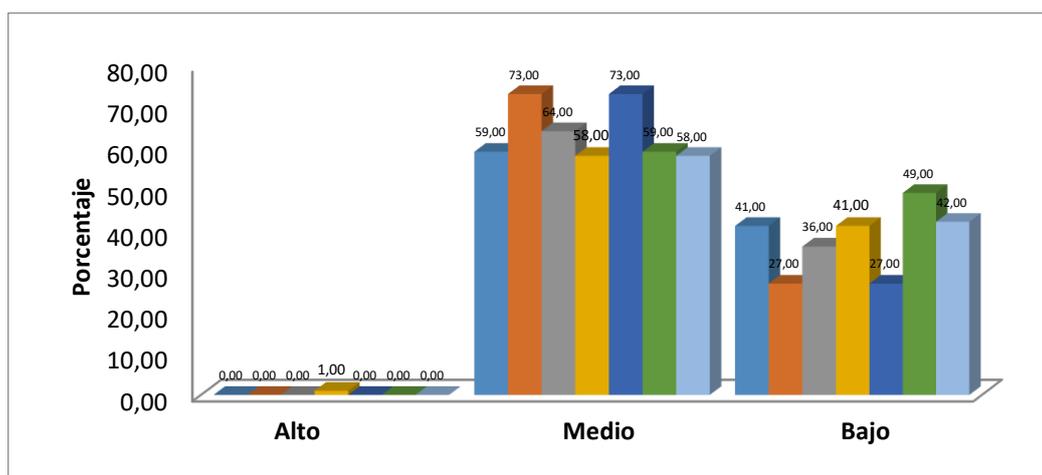
Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

DIMENSIONES	Alto		Medio		Bajo	
	No.	%	No.	%	No.	%
Contexto de la organización	0	0	59	59,00	41	41,00
Liderazgo	0	0	73	73,00	27	27,00
Planificación	0	0	64	64,00	36	36,00
Apoyo	1	1,00	58	58,00	41	41,00
Operación	0	0	73	73,00	27	27,00
Evaluación de desempeño	0	0	59	59,00	41	41,00
Mejora	0	0	58	58,00	42	42,00

Nota: Instrumento de gestión de calidad

Figura 2.

Nivel de las dimensiones de la calidad de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología



Según la tabla 4 y figura respecto al nivel de las dimensiones de gestión de la calidad, calificaron de la siguiente manera: contexto de la organización 59% nivel medio y 41% nivel bajo, liderazgo 73% nivel medio y 27% nivel bajo, planificación 64% nivel medio y 36% nivel bajo, apoyo 1% nivel alto 58% nivel medio y 41% nivel bajo, operación 73% nivel medio y 27% nivel bajo, evaluación de desempeño 59% nivel medio y 41% nivel bajo y finalmente mejora 58% nivel medio y 42% nivel bajo, por lo que se evidencia que la mayor parte considera en un nivel medio. Se observa que los factores que más contribuyen a un nivel medio de satisfacción laboral son el liderazgo y la operación.

Tabla 5.

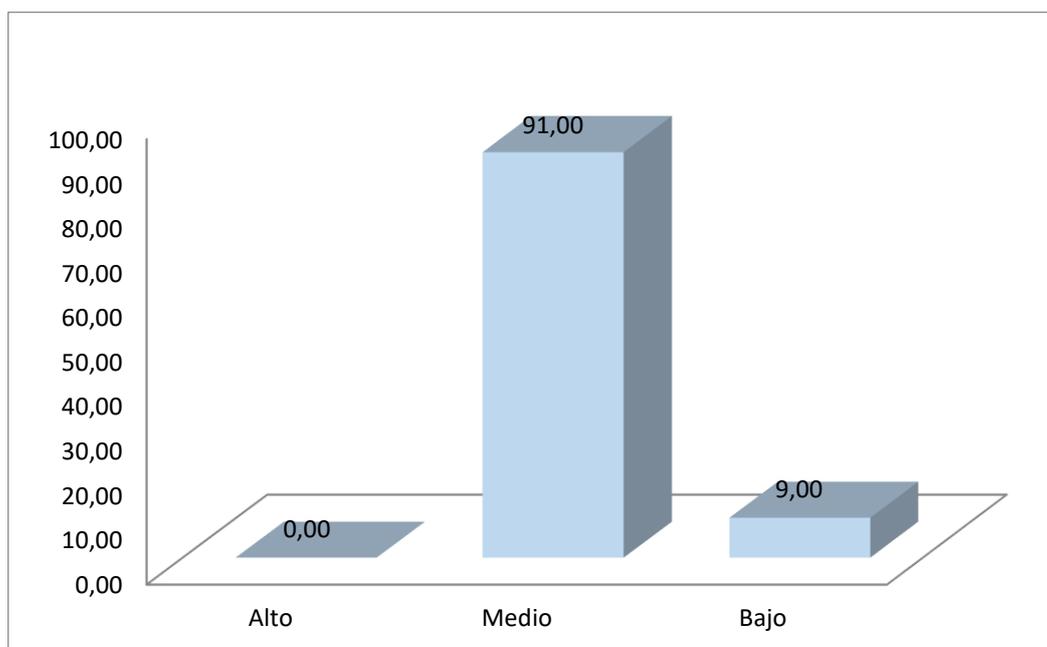
Nivel de satisfacción laboral profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

Nivel	F	%
Alto	0	0,00
Medio	91	91,00
Bajo	9	9,00
Total	100	100,00

Nota: Instrumento de satisfacción laboral

Figura 3.

Nivel de satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área del Quirófano Traumatología



Se observa en la tabla 5 y figura 3 un nivel medio de satisfacción laboral de (91%), mientras que el (9%) del personal asistencial calificaron con nivel bajo ninguno calificó con nivel alto, sin embargo, es necesario que los factores que contribuyen a no alcanzar al 100% de un nivel alto para tomar las medidas correctivas.

Tabla 6.

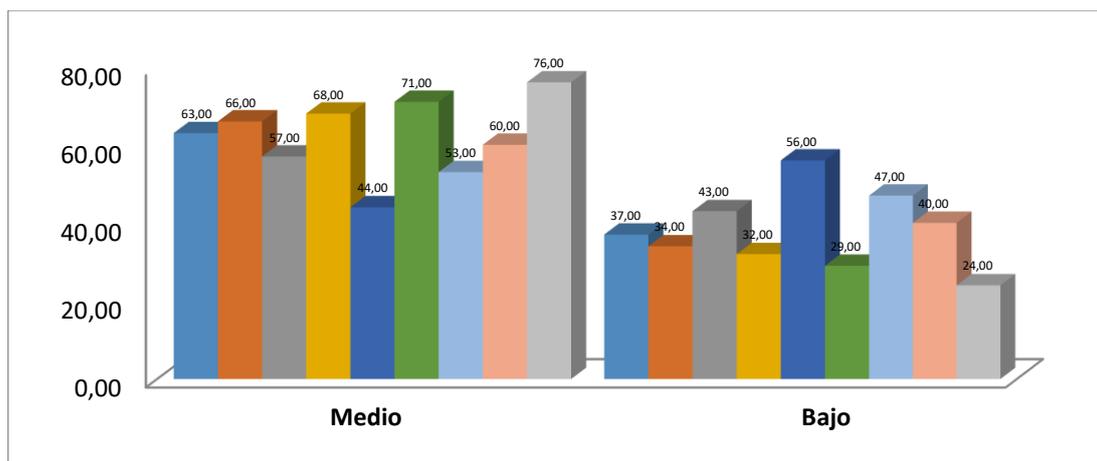
Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

DIMENSIONES	Medio		Bajo	
	No.	%	No.	%
Logros	63	63,00	37	37,00
Reconocimiento	66	66,00	34	34,00
Trabajo	57	57,00	43	43,00
Responsabilidad	68	68,00	32	32,00
Promoción	44	44,00	56	56,00
Compensación	71	71,00	29	29,00
Remuneración	53	53,00	47	47,00
Dirección y Relaciones	60	60,00	40	40,00
Condiciones de trabajo	76	76,00	24	24,00

Nota. Instrumento satisfacción laboral

Figura 4.

Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología



En la tabla 6 y figura 4 se observa un nivel de las dimensiones de satisfacción laboral la mayor parte del personal logros 63% nivel medio y 37% nivel bajo, reconocimiento 66% nivel medio y 34% nivel bajo, trabajo 57% nivel medio y 43% nivel bajo, responsabilidad 68% nivel medio y 32% nivel bajo, compensación 71% nivel medio y 29% nivel bajo, remuneración 53% nivel medio y 47% nivel bajo, dirección y relaciones humanas 60% nivel medio y 40% nivel bajo y condiciones de trabajo 76% nivel medio y 24% nivel bajo. ninguno califico con un nivel alto. Es decir que existe satisfacción laboral en el personal considerando que a través de la gestión adecuada se les ha proporcionado los recursos y factores que contribuyen a un desarrollo de sus funciones adecuado.

Estadística inferencial

Tabla 7.

Prueba de normalidad de Gestión de la calidad y Satisfacción laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,089	100	,048
Satisfacción laboral	,105	100	,008
Contexto de la organización	,198	100	,000
Liderazgo	,132	100	,000
Planificación	,161	100	,000
Apoyo	,182	100	,000
Operación	,154	100	,000
Evaluación de desempeño	,170	100	,000
Mejora	,189	100	,000
Logros	,204	100	,000
Reconocimientos	,178	100	,000
Trabajo	,217	100	,000
Responsabilidad	,164	100	,000
Promociones	,234	100	,000
Competencia del superior	,181	100	,000
Remuneración	,274	100	,000
Dirección y relaciones humanas	,152	100	,000
Condiciones de trabajo	,139	100	,000

En la tabla 7 se presenta los valores obtenidos en la prueba Kolmogorov-Smirnov de la misma que se utilizó debido a que la muestra que se empleo fue de 100 participantes, donde se observó que las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones una distribución normal ($p < 0.05$). De tal modo según los puntajes obtenidos para el contraste de hipótesis se utiliza la prueba estadística Rho de Spearman.

Comprobación de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Tabla 8.

Relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

			Gestión de la calidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

Se observa en la tabla 8 que existe una relación significativa moderada positiva entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral esto se debe al Rho de Spearman de 0,484 y un nivel de sig. Bilateral 0,000 el cual es menor al p -valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula lo que significa la existencia de una correlación estadísticamente significativa.

Objetivo específico 1:

Describir la relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral; de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología.

Tabla 9.

Relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología

Dimensión laboral	Satisfacción	Contexto de la organización		
		Rho	Sig.	N
Logros		,025	,805	100
Reconocimiento		,039	,697	100
Trabajo		,097	,337	100
Responsabilidad		,025	,809	100
Promociones		,179	,075	100
Competencias del superior	del	,042	,679	100
Remuneración		-,171	,090	100
Dirección y relaciones humanas	relaciones	,064	,525	100
Condiciones de trabajo		,142	,160	100

En la tabla 9 se puede observar que la existencia de relación muy baja en su mayoría entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral como es el caso de los factores inherentes a logros (Rho= ,025, $p < ,805$), reconocimiento (Rho= ,039, $p < ,697$), trabajo (Rho= ,097, $p < ,337$), responsabilidad (Rho= ,025, $p < ,809$), competencia (Rho= ,042, $p < ,679$), remuneración (Rho= -,171, $p < ,090$), dirección y relaciones humanas (Rho= ,064, $p < ,525$) y condiciones de trabajo (Rho= ,142, $p = ,160$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se

rechaza la hipótesis nula. Al analizar la significancia de todas las dimensiones que son mayor a 0,05 lo que indica que la correlación no es significativa.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Tabla 10.

Relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología

		Liderazgo		
Dimensión Laboral	Satisfacción	Rho	Sig.	N
Logros		,174	,084	100
Reconocimiento		,284*	,013	100
Trabajo		,319*	,001	100
Responsabilidad		,076	,455	100
Promociones		,208*	,038	100
Competencias del superior		,384**	,000	100
Remuneración		,330	,001	100
Dirección y relaciones humanas		,297**	,003	100
Condiciones de trabajo		,152	,130	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 10 la existencia de relación baja positiva en su mayoría entre liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral, como es el caso de los factores inherentes como: logros(Rho= ,174, $p < ,084$), reconocimiento(Rho= ,284, $p < ,013$), trabajo (Rho= ,319, $p < ,019$), responsabilidad (Rho= ,076, $p < ,455$),

promociones (Rho=,208; $p < ,038$), competencia (Rho= ,384, $p < ,000$), remuneración (Rho= -,330, $p < ,001$), dirección y relaciones humanas (Rho= ,297, $p < ,003$) y condiciones de trabajo (Rho= ,152, $p = ,130$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Al analizar la significancia de las dimensiones en gran parte son menor tanto a 0,05 y a 0,01 lo que indica que la correlación es significativa, excepto en las dimensiones logros, responsabilidad, promociones y condiciones de trabajo.

Objetivo específico 3:

Describir la relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Tabla 11.

Relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología

Dimensión Laboral	Satisfacción	Rho	Planificación	
			Sig.	N
Logros		,059	,557	100
Reconocimiento		,054	,013	100
Trabajo		-,033	,747	100
Responsabilidad		,165	,101	100
Promociones		,328**	,001	100
Competencias del superior		,252*	,011	100
Remuneración		,056	,581	100
Dirección y relaciones humanas		,014	,889	100
Condiciones de trabajo		,238*	,017	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según la tabla 11 se puede observar que la existencia de relación baja positiva en su mayoría entre planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral como es el caso de los factores inherentes a logros ($Rho = ,059$, $p < ,557$), reconocimiento ($Rho = ,054$, $p < ,013$), trabajo ($Rho = -,033$, $p < ,747$), responsabilidad ($Rho = ,165$, $p < ,101$), promociones ($Rho = ,328$, $p < ,581$), competencia ($Rho = ,252$, $p < ,011$), remuneración ($Rho = -,056$, $p < ,001$), dirección y relaciones humanas ($Rho = ,014$, $p < ,889$) y condiciones de trabajo ($Rho = ,238$, $p = ,017$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al analizar la significancia de las dimensiones en gran parte son mayores tanto a 0,05 lo que indica que la correlación no es significativa, excepto en las dimensiones promociones, competencias del superior y condiciones de trabajo lo que indica que la correlación es significativa.

Objetivo específico 4.

Identificar la relación entre el apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Tabla 12.

Relación entre apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología

Dimensión Laboral	Satisfacción	Rho	Apoyo	
			Sig.	N
Logros		,037	,713	100
Reconocimiento		-,029	,776	100
Trabajo		-,065	,520	100
Responsabilidad		-,112	,266	100
Promociones		,177	,079	100
Competencias del superior		,121	,232	100
Remuneración		-,132	,191	100

Dirección y relaciones humanas	,226*	,024	100
Condiciones de trabajo	,491**	,000	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se puede observar la existencia de relación muy baja negativa en su mayoría entre apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral, a excepción de condiciones de trabajo que es moderada positiva; mientras que logros ($Rho = ,037$, $p < ,712$), reconocimiento ($Rho = ,054$, $p < ,013$), trabajo ($Rho = -,033$, $p < ,747$), responsabilidad ($Rho = -,029$, $p < ,771$), promociones ($Rho = ,177$, $p < ,079$), competencia ($Rho = ,121$, $p < ,232$), remuneración ($Rho = -,132$, $p < ,191$), dirección y relaciones humanas ($Rho = ,226$, $p < ,024$) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Al analizar la significancia de las dimensiones en gran parte son mayores tanto a 0,05 lo que indica que la correlación no es significativa excepto en las dimensiones dirección y relaciones humanas y condiciones de trabajo que la correlación es significativa.

Objetivo específico 5:

Describir la relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Hipótesis específico 5

Hi: Existe relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Tabla 13.

Relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología

Dimensión Laboral	Satisfacción	Rho	Operaciones	
			Sig.	N
Logros		,384**	,000	100
Reconocimiento		,225	,025	100
Trabajo		,034	,736	100
Responsabilidad		,338**	,001	100
Promociones		,112	,267	100
Competencias del superior		,248*	,013	100
Remuneración		,158	,115	100
Dirección y relaciones humanas		,208*	,038	100
Condiciones de trabajo		,289**	,004	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se puede observar que la existencia de relación baja positiva en su mayoría entre operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral con valores en logros (Rho= ,384, $p < ,000$) y responsabilidad (Rho= ,338, $p < ,001$), reconocimiento (Rho= ,225, $p < ,025$), trabajo (Rho= ,034, $p < ,736$), promociones (Rho= ,112, $p < ,267$), competencia (Rho= ,248, $p < ,013$), remuneración (Rho= -,158, $p < ,115$), dirección y relaciones humanas (Rho= ,208, $p < ,038$) y condiciones de trabajo (Rho= ,289, $p < ,004$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Analizando la significancia en gran parte son mayores tanto a 0,05 como 0,01 lo que indica que la correlación no es significativa, excepto en las dimensiones logros, responsabilidad, competencias del director, Dirección y relaciones humanas y condiciones de trabajo que la correlación es significativa

Objetivo específica 6

Identificar la entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Hipótesis específica 6

Hi: Existe relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Tabla 14.

Relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología

Dimensión Laboral	Satisfacción	Evaluación del desempeño		
		Rho	Sig.	N
Logros		,277**	,005	100
Reconocimiento		-,014	,888	100
Trabajo		,103	,306	100
Responsabilidad		-,065	,520	100
Promociones		,220*	,028	100
Competencias del superior		,162	,106	100
Remuneración		-,055	,588	100
Dirección y relaciones humanas		,200*	,046	100
Condiciones de trabajo		,325**	,001	100

En la tabla 14 se puede observar la existencia de relación baja negativa en su mayoría entre evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral responsabilidad (Rho= -,065, $p < ,520$), reconocimiento (Rho= -,014 $p < ,888$), remuneración (Rho= -,055, $p < ,558$) y; a excepción de logros (Rho= ,277, $p < ,005$), condiciones de trabajo (Rho= ,315, $p < ,001$), trabajo (Rho= ,103, $p < ,306$), promociones (Rho= ,220, $p < ,028$), competencia (Rho= ,162, $p < ,106$), dirección y relaciones humanas (Rho= ,200, $p < ,046$) siendo una relación baja positiva por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Analizando la significancia en gran parte son mayores tanto a 0,05 como 0,01 lo que indica que la correlación no es significativa, excepto en las dimensiones logros, promociones, dirección relaciones humanas y condiciones de trabajo que indica que la correlación es significativa.

Objetivo específico 7

Describir la relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Hipótesis específica 7

Hi: Existe relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Ho: No existe relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología.

Tabla 15.

Relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología

Dimensión Laboral	Satisfacción	Mejora		
		Rho	Sig.	N
Logros		,374**	,000	100
Reconocimiento		-,078	,439	100
Trabajo		,095	,348	100
Responsabilidad		,035	,727	100
Promociones		,146	,146	100
Competencias del superior		,310**	,002	100
Remuneración		-,062	,539	100
Dirección y relaciones humanas		-,015	,886	100
Condiciones de trabajo		,214*	,033	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la tabla 15 se puede observar que existe una relación muy baja positiva entre mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral, como es el caso de inherentes a los logros (Rho= ,374, $p<,000$), trabajo (Rho= ,095 $p<,348$), responsabilidad (Rho= ,035, $p<,727$), competencia (Rho= ,310, $p<,002$), condiciones de trabajo (Rho= -,214, $p=,033$), a excepción de reconocimiento (Rho=-,078 $p<,064$), remuneración (Rho= -,062, $p<,539$) y dirección (Rho= -,015, $p<,886$) que tienen una relación baja negativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Analizando la significancia en gran parte son mayores

tanto a 0,05 como 0,01 lo que indica que la correlación no es significativa, excepto en las dimensiones logros, competencias del director y condiciones de trabajo que indica que la correlación es significativa.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se buscó determinar la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil Ecuador así se presenta a continuación los hallazgos del estudio en comparación con estudios similares aportaciones y limitaciones:

Según los resultados encontrados se pudieron determinar la existencia de una relación significativa moderada positiva considerando que el valor de significación bilateral es menor a 0,01 entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral. Por lo que se considera que cuando la gestión de la calidad aumenta la satisfacción laboral también aumenta su nivel, esto se puede comprobar con el nivel medio de gestión de la calidad que alcanza un (93%) considerando que las dimensiones que más contribuyen a lograr ese nivel son liderazgo y operación y, un nivel medio de satisfacción laboral del (91%) observando que las dimensiones que más aportan para alcanzar ese nivel son compensaciones y condiciones de trabajo, asumiendo que esto se debe a que la gestión de la casa de salud se mantuvo al día con las remuneraciones así como también al proveer un ambiente laboral brindando condiciones de seguridad tanto física como psicoemocional para lograr una satisfacción laboral a pesar de las condiciones de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

De los resultados anteriores se puede comparar con el estudio realizado por Merino et al. (2018) sobre la relación entre satisfacción laboral y gestión de calidad de profesionales sanitarios observándose que existe correlación significativa entre satisfacción laboral y gestión de calidad. Otro estudio efectuado por Sigcha (2021), se evidenció hallazgos similares con una relación media entre gestión de calidad y satisfacción laboral, considerando que los factores analizados de mayor influencia fueron la tensión, motivación y relaciones interpersonales. Asimismo, los hallazgos similares se relacionan con el estudio efectuado por Romero et al. (2021) en cual se observa una correlación positiva baja del ($p=0,016$), conociendo que los predictivos que contribuyen a dicha relación son las condiciones laborales,

retribucion economica y competencia en el trabajo. Al comparar tanto los resultados de la presente investigación como de otros estudios se puede observar la existencia de relacion entre las dos variables de estudio, por lo que se considera que sin lugar a duda los factores que componen la gestión de la calidad influyen en el sentir del personal y puede ser un determinante de manera positiva o negativa para el logro de objetivos institucionales.

Reafirmando teóricamente lo anterior Tapia (2018) manifiesta que la gestión de la calidad del servicio repercute en el trabajo, en el desempeño laboral generando una satisfacción en el desarrollo de las tareas. Por otro lado, mediante la norma internacional de la calidad ISO 9001 que fundamenta que la gestión de calidad permite establecer los procesos directivos, operacionales que se enfocan en potenciar la productividad y competitividad laboral lo cual coadyuva a alcanzar la satisfacción laboral (ISO 9001:2015, 2015). Asimismo, Sirvent et al., (2017) sustenta lo anterior puesto que la gestión de la calidad dentro del área profesional de la salud permite que la planeación de actividades de esta manera se mantiene un debido control con el fin de mantener una secuencia positiva de los procesos alcanzando los objetivos institucionales y por ende llegando a la satisfacción laboral.

En lo referente al objetivo específico 1 que hace referencia a describir la relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud del Área Quirófano Traumatología, en el cual se evidencia que existe relación baja positiva entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral y observándose que la dimensión con mayor relación es condiciones de trabajo lo cual se debe a que se ha proporcionado dentro lo posible los recursos necesario para hacer frente a la pandemia, por otro lado se observa que en todas las dimensiones se presenta una significancia bilateral mayor a 0,05 por lo cual indica que la correlación no es significativa. Esto se debe a que el personal de salud ha cumplido con parte de sus expectativas considerando que si el contexto de la organización con sus predictores relacionados como son la comprensión de la institución talento humano alcance y procesos mejora la satisfacción laboral también mejorara.

Lo anterior coincide con el estudio efectuado por Romero et al. (2021), evidenciándose hallazgos de una correlación positiva entre los diferentes las dimensiones como condiciones laborales tiempo de la jornada de empleo retribución económica y competencia en el trabajo. Por otro lado, se observa el estudio realizado por Polo (2020), en el cual se evidenció hallazgos similares respecto a la satisfacción del trabajo (43%), satisfacción extrínseca (36.7%). Por lo que se puede decir que una inadecuada gestión de la calidad no ha permitido alcanzar un nivel apropiado de satisfacción laboral observándose que existe relación moderada entre las dos variables respecto a estos resultados y en relación al presente estudio es importante tomar en consideración que el contexto de la organización y sus factores influyen de una u otra manera en lograr que el personal se sienta satisfecho desde distintos aspectos laborales.

Al respecto León et al. (2018) confirman teóricamente que, si dentro de la gestión de la calidad se realiza una planeación, organización y control de las acciones que desarrollan las personas, así como o de los mismos recursos con la que cuenta la institución será para su propio beneficio pues se alcanzara mejorar los estándares de calidad y la respetiva satisfacción laboral y cubrir los requerimientos de los usuarios adicionalmente estos hallazgos de fundamentan en lo mencionado por Ulloa, et al (2017) que consideran que los predictores que forman parte del contexto de la organización influyen en la satisfaccion laboral por ello es necesario irlos mejorando continuamente siendo que los mismos podran cubrir las necesidades de las personas tanto internas como externas del establecimiento de salud.

En lo que se refiere al objetivo específico 2 que indica sobre identificar la relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud en el Área Quirófano Traumatología, se evidencia que la existencia de correlación baja positiva, observándose también que la significancia bilateral indica que la correlación es significativa esto se debe a que el personal de salud considera que el liderazgo y sus predictores como son el compromiso, políticas y responsabilidades de parte de las autoridades de la institución es pertinente con lo cual la satisfacción laboral no se ha visto afectado de manera decisiva. Por lo que se considera que a mayor liderazgo eficiente mayor nivel de satisfacción.

Al respecto de lo anterior, se evidenciaron hallazgos similares con el estudio realizado por Almeida et al. (2020), sobre evaluar el liderazgo de los coordinadores y la satisfacción del personal enfermero siendo que se evidenció en los resultados, una correlación alta positiva. Con lo cual se consideró que el liderazgo está asociado a la consecución de la satisfacción laboral de los coordinadores de enfermería. Por otro lado, los hallazgos coinciden con el estudio efectuado por Bazán (2017) evidencia una relación positiva moderada, pues consideran que existe un liderazgo eficiente que presta atención a los requerimientos para un adecuado desarrollo de actividades del personal asistencial por que manifiestan que el liderazgo se relaciona con su satisfacción laboral. Tanto en los resultados de los estudios observados como del presente estudio, se reitera la importancia del liderazgo para el personal de salud de la institución objeto de estudio.

Se reafirma lo anterior teóricamente con lo manifestado por Vite et al (2018) sobre gestión de calidad y su predictor el liderazgo siendo que el mismo este permite atender las necesidades de las personas de manera personalizada a través de políticas de actividades para ser ejecutados por la institución con el propósito de dar dirigir adecuadamente al personal. Por otra parte, Marín y Placencia (2017) hace referencia al “rango de afecto” la cual describe que la satisfacción en el entorno de trabajo puede depender de dos factores, las expectativas que tiene el trabajador de la labor que realiza y la realidad que experimentará en su trabajo, por lo tanto, cuando menor relación existe entre estas dos variables existen mayores probabilidades de lograr la satisfacción laboral por lo cual se hace imprescindible un liderazgo efectivo.

En lo que tiene que ver al objetivo específico 3 que indica describir la relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología, se puede observar que la existencia de correlación baja positiva en su mayoría entre planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral, debido a que el personal manifiesta que los indicadores de planificación como son las acciones para abordar riesgos y oportunidades no han influido en la satisfacción laboral especialmente en lo que se refiere a los logros,

reconocimiento trabajo, responsabilidad, remuneración y dirección y relaciones humanas, siendo que son los predictores que han cumplido de la mejor manera.

Resultados similares se observaron en el estudio efectuado por Alanoca (2018) en lo que respecta a planificación y satisfacción laboral se evidencia resultados de que existe una relación alta positiva entre las mencionadas variables. Así también, los hallazgos evidenciados son similares de los observados en el estudio efectuado por Pablos (2016), en el cual se manifiesta que existe una relación positiva moderada entre un trabajo organizado (planificación) y satisfacción laboral por lo que se consideró que al efectuar las actividades de manera planificada conlleva a una satisfacción laboral. Teóricamente Montalvo et al. (2020) en base a la Norma Internacional ISO 9001-2015, consideran que a través de la planificación se puede mantener un control de actividades importantes para lograr el desarrollo de un objetivo logrando altos estándares de calidad y por ende satisfacción laboral.

En lo que respecta al objetivo específico 4 en el cual se indica identificar la relación entre el apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud, evidenciándose que la existencia de correlación muy baja negativa a excepción de la dimensión condiciones de trabajo que presento una relación moderada positiva y las dimensiones promociones, competencias del superior y, dirección y relaciones humanas una relación baja positiva, por otro lado respecto a la significancia bilateral evidenciada es mayor a 0,05 y 0,01 por lo que presentan la relación no significativa a excepción de dirección y relaciones humanas y condiciones de trabajo que si presenta relación significativa con la satisfacción laboral debido a que los profesionales manifiestan que los predictores de apoyo como son la disponibilidad de recursos permitirá que se les proporcionen los requerimientos, insumos y otros a tiempo para llegar a una satisfacción laboral.

Así se observa hallazgos similares como en el estudio efectuado por Romero (2020) que existe una correlación alta significancia entre gestión de personal y satisfacción laboral, siendo la dimensión apoyo como la más relevante dentro de la gestión de la calidad y que contribuye con sus predictores como son contar con los recursos humanos, económicos, infraestructura propicios para el desarrollo de sus

actividades y que influyen en la relación con la satisfacción laboral del personal de salud. Por otro lado, el estudio efectuado por Paredes y Bustamante (2021) evidencia una relación alta positiva entre el talento humano y satisfacción laboral siendo el talento humano un indicador primordial dentro de la gestión de la calidad. Estos resultados evidencian tanto en los estudios mencionados como en el presente estudio la relevancia que tiene el apoyo al talento humano para el logro del bienestar laboral.

Teóricamente Urriago (2018) reafirma lo anterior al manifestar que la satisfacción laboral puede estar influida con los diferentes factores de la gestión de calidad como son la disponibilidad de recursos que permiten el desarrollo de la organización e inciden para mejorar la cultura de la organización, las posibilidades de crecimiento. Por lo tanto, la importancia de la satisfacción laboral se relaciona con la calidad asistencial de los servicios que ofrecen las instituciones de salud a su personal.

Al respecto del objetivo específico 5 que indica describir la relación entre operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud, se evidencia una correlación baja positiva en su mayoría entre operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral, en cuanto a la significancia en su mayoría presentan un valor menor a 0,05 y 0,01 lo cual indica que si existen relaciones significativas, excepto las dimensiones de reconocimiento trabajo promociones y remuneración por lo que se considera que los profesionales se encuentran satisfechos en lo que respecta a los logros, responsabilidad, competencias del supervisor, dirección y relaciones humanas y finalmente en las condiciones de trabajo, estos hallazgos debido a que se ha dado prioridad a esos predictores con el fin de mantener un nivel adecuado de satisfacción laboral conociendo que son los que más se encuentra relacionados.

Se observa hallazgos similares en el estudio efectuado por Alanoca (2017) en lo referente a operaciones (requisitos de gestión) se observa una relación positiva moderada. Asimismo, los hallazgos coinciden con los del estudio de Córdova y Arévalo (2018) observándose una relación moderada positiva, con lo cual se considera que dentro de la dimensión operaciones el indicador de planificación es

el que más influye para proporcionar satisfacción al personal lo cual permite que exista un control durante la ejecución de los procesos.

A lo anterior se reafirma teóricamente según lo mencionado por León et al. 2018) que mediante la gestión de calidad y su dimensión operación contribuye a mejorar los procesos operativos de las organizaciones con el fin de satisfacer las expectativas sin embargo la organización debe continuar con un mejoramiento para evitar que las personas queden insatisfecho, en el caso de establecimientos hospitalarios la calidad se mide en la percepción de los profesionales de la salud, a lo cual se considera que los indicadores de la dimensión operaciones, el cumplimiento a los requerimientos de los usuarios conllevan a proporcionar una satisfacción laboral al dar cumplimiento de manera eficiente las funciones y por ende brindar servicios de calidad a los usuarios

En lo que respecta al objetivo 6 que indica Identificar la relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología, se observa la existencia de correlación baja negativa o inversa entre evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral lo cual significa que cuando decrece la evaluación de desempeño crece las dimensiones de satisfacción laboral así también se observó que en las dimensiones promociones, condiciones de trabajo y logros con una relación baja positiva, es decir que al aumentar la evaluación del desempeño también se las dimensiones de la satisfacción laboral mencionadas crecerán. Por otro, se observó que la significancia fue mayor a ($p < ,05$) lo que quiere decir que la correlación no es significativa; excepto en las dimensiones logros, promociones, dirección y relaciones humanas y condiciones de trabajo se presenta ($p > ,05$) por lo que se considera que la correlación es significativa. Los hallazgos se deben a que los profesionales perciben mayor satisfacción cuando alcanzan sus logros, se sienten motivados y existen adecuadas relaciones interpersonales en la institución pero que en gran medida las condiciones de trabajo son las que más contribuyen a la satisfacción laboral, siendo que el contar con un ambiente apropiado con las medidas de seguridad necesarias facilita las labores diarias.

Resultados similares se observaron en el estudio efectuado por Tapia (2018), evidenciándose que los factores que más contribución a una relación positiva entre la evaluación de desempeño y las dimensiones promoción, remuneración, condiciones de trabajo, factores extrínsecos. Por otro lado, se evidencia hallazgos similares en el estudio de Acevedo y Contreras (2021) siendo una relación positiva alta entre la evaluación del desempeño y satisfacción laboral, considerando que el factor que más influye es la importancia que le da la gerencia a las tareas que desarrolla el personal.

Teóricamente Álvarez et al. (2017) al respecto reafirma lo anterior puesto que manifiesta que la satisfacción laboral se relaciona con la conducta de los colaboradores de la salud a través de una motivación creciente, para esto se considera elemental algunos aspectos como la formación, el sistema actual los anhelos de superación del talento humano. Por ello la afectación de esta dimensión en la satisfacción laboral se ve reflejada en el rendimiento y reconocimiento del personal el apoyo o soporte ayuda a reconocer los recursos, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

En lo que respecta al objetivo específico 7 que indica describir la relación entre mejora continua y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud Área Quirófano Traumatología, se evidencia existe una relación muy baja negativa o inversa entre mejora continua y las dimensiones reconocimiento, remuneración, dirección y relaciones humanas, de la satisfacción laboral, por lo que se considera a cuando la mejora continua decrece las dimensiones de la satisfacción laboral aumentan; así también se observa una relación baja positiva entre mejora continua y las dimensiones logros, trabajo, responsabilidad, promociones, competencias del superior y condiciones de trabajo lo que quiere decir que a mayor crecimiento de la mejora continua también crecerán dichas dimensiones. Esto se debe a que los profesionales de la salud consideran que la mejora continua tiene mayor influencia en los factores de los logros, competencias del superior y las condiciones de trabajo que ofrece la institución de salud. Así en se observaron hallazgos similares como en el estudio efectuado por Herrera (2018) como la existencia de correlación alta positiva, con lo cual se puede manifestar que

los predictores de la mejora continua que influyen la satisfacción laboral son las medidas correctivas y la mejora permanente que se implementen. En el estudio de Cruz (2017) se observa hallazgos similares en el nivel de relación directa positiva entre mejora continua y bienestar laboral lo cual está influenciado con la productividad que alcance la organización.

Frisneda y Barreto (2019) reafirma la teóricamente lo anterior, mencionando gestión de la calidad, es empleado dentro de un sistema asociado al conjunto de variables donde cuyo fin es ejecutar varios principios técnicas y prácticas para mejorar la calidad de una institución, de la misma manera Hernández et al. (2018) se aplican dentro de empresa que se orientan a brindar bienes o servicios mediante tres dimensiones como: los principios que guían la acción organizativa, prácticas que llevan a cabo los principios y técnicas. Rugel (2018) el enfoque teórico de la gestión de la calidad en salud se relaciona con la transformación de las organizaciones, lo cual se puede lograr a través del aprendizaje y la mejora permanente que se presenta como respuesta a las necesidades identificadas en los usuarios internos y externos.

A modo de conclusión de los hallazgo evidenciados en el presente trabajo investigativo se encontraron algunas limitaciones entre las cuales se tiene los inconveniente presentados para lo toma de datos, siendo que los turnos de los profesionales que laboran en el Área de Traumatología y Quirófano son más largos, debido a las emergencia presentadas, por otro lado se puede decir que la importancia práctica del presente estudio radica en que los resultados observados servirán de guía para la administración de la institución de salud con el propósito de emitir acciones de mejora en todas las dimensiones de la gestión de la calidad y que las mismas coadyuven a la satisfacción laboral de los profesionales de salud.

VI. CONCLUSIONES

Los hallazgos evidenciados en la presente investigación son los siguientes:

1. Se concluye de forma general que existe relación significativa moderada positiva entre gestión de la calidad y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Área de Quirófano Traumatología. Por otro lado, se observó un nivel medio de gestión de la calidad del 93%, y respecto a la satisfacción laboral un nivel medio del 91%.
2. Existe una relación muy baja entre el contexto de la organización y la mayor parte de las dimensiones de la satisfacción laboral.
3. Existe una relación baja positiva entre el liderazgo y las dimensiones de a satisfacción laboral.
4. Existe relación baja positiva entre planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral.
5. Existe relación muy baja negativa en su mayoría entre apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral, a excepción de condiciones de trabajo que es moderada positiva.
6. Existe relación baja positiva en su mayoría entre operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral.
7. Existe relación baja negativa en su mayoría entre evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral.
8. Existe relación muy baja positiva entre mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral, como es el caso de inherentes a los logros.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados observados se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda de manera general en la presente investigación a las autoridades realizar la gestión necesaria para conseguir financiamiento con el propósito de mejorar la infraestructura de la institución de salud.
2. Se recomienda a la Gerencia implementar indicadores de gestión que permita monitorear los indicadores del contexto de la organización tales como alcance y procesos, en el talento humano y la comprensión de la organización dando lugar al desenvolvimiento adecuado de las actividades con el propósito de lograr los objetivos planteados
3. Es recomendable a la gerencia y al personal de salud que se establezca políticas de calidad, con compromiso asumiendo las responsabilidades de un liderazgo efectivo dando lugar a ser escucha de los requerimientos de los profesionales de la salud,
4. Se recomienda que el equipo directivo establezca políticas administrativas para abordar riesgos enmarcadas en los objetivos de calidad y enfocados a una planificación de los cambios.
5. Se recomienda a la gerencia establecer un sistema de información que permita mantener una comunicación apropiada en todos los niveles de la institución
6. Se recomienda al personal de salud establecer y adecuar continuamente planes de los procedimientos que llevan a cabo para hacer frente a la pandemia COVID-19, logrando control adecuado
7. Se recomienda a la gerencia analizar los resultados de la evaluación del desempeño laboral para su debida socialización y la respectiva toma de medidas correctivas con el propósito de mejorar el desarrollo de actividades

8. Finalmente, se recomienda a la gerencia establecer planes para la implementación de condiciones de trabajo que permitan brindar las mejores condiciones de bioseguridad a los profesionales de salud más aun cuando se sigue atravesando la presente emergencia sanitaria.

REFERENCIAS

- Acevedo, I. (Enero de 2017). Aspectos éticos en la investigación científica. *Scielo*, 8(1).
- Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Peru: Universidad Continental.
- Alanoca, R. (2017). *Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Almeida, A., Bernardes, A., Pazetto, A., Marosti, C., Gabriel, C., & Barboza, A. (2020). Liderazgo y satisfacción laboral en el contexto del Servicio Móvil de Atención de Emergencia*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 3(28), 15.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/BD6KR7tqRfXbSnkPqsHsb6x/abstract/?lang=es>.
- Almeida, M. (2017). Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales. *Investigación*, 1(1), 1.
- Álvarez, L., Álvarez, L., & Guzmán, M. (2017). Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. *Revista Científica Trimestral*. Vol. 23 Núm. 1, <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/996>.
- Alvarez, L., De Miguel, M., Noda, M., Alvarez, L., & Galceran, G. (2016). *Revista Cubana de Salud Publica. Diagnostico de las satisfacion laboral en un entidad asistencial hospitalaria*, 42(3), 407-417.
- Alvarez, L., Lopez, L., & Silva, N. (2019). Satisfaccion laboral en una organizacion human care de Bahi de Guayaquil. *PODIUM*(35), 87-96.
- Aquino, Y. (2019). *Gestión de la calidad de atención para mejorar la satisfacción del cliente en el centro de salud CAM Tayta Wasi, Lima 2019*. Lima: Universidad Norbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4118>.

- Araya, M., & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud en una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2).
- Arboleda, G., & Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor que desempeña y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1657-7027.
- Armitage P, B. G. (1992). *Statistical Methods in Medical Research*. 4th BSLE. (e. 1992., Ed.) Obtenido de 53. Armitage P, Berry G, JNS. M. Statistical Methods in Medical Research. 4th BSLE, editor 1992. .
- Arrivillaga, M., Aristazabal, J., Pérez, M., & Estrada, V. (2016). Encuesta de acceso a servicios de salud para hogares colombianos. *Gac Sanit* 30 (6) Nov-Dec, <https://www.scielosp.org/article/gas/2016.v30n6/415-420/es/>.
- Ayala, A., & Lescano, J. (2019). *Determinantes de la satisfacción laboral en el Ecuador*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Bazan, M. (2017). *Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Departamento de Medicina Física y matemática del Hospital Cayetano Herencia*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bendezu, K. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores de una institución privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28.
- Berra, S., & Rivadero, L. (2021). Aceptabilidad lingüística en la comprensión de cuestionarios de valoración de servicios de salud en Iberoamérica. *Gac. Sanit.* Vol. 35. Issue 4, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911120301230>.
- Calavia, D. (2021). Desarrollo de una herramienta basada en excel para el análisis de datos y su uso en docencia e investigación básica. *Documat.* , <https://documat.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=289660>.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50), 14-23.
- Chiang, M., Hidalgo, J., & Gomez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional. *Retos*, 11(22), 390-629.

- Chicaiza, P. (2020). *Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7796/1/T3377-MGCI-Chicaiza-Propuesta.pdf>.
- Cordova, J., & Arévalo, L. (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral e los trabajadores e la distribuidora Tulupa*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín .
- Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Instituto Lean Managemet: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>.
- Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de a dirección*, 14(2), 327-353.
- De Bortoli, S., Munar, E., Umpierrez, A., & Peduzzi, M. (2020). La situación de enfermería en el mundo y en la Región de las Américas en tiempos de la pandemia COVID-19. *Rev. Panam Salud Pública*, 44, 1-2.
- Echeverría, M., & Francisco, J. (2017). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enfermería Investiga*, 2(4).
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. Estados Unidos: MSC en Salud Pública. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W67WDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=investigaci%C3%B3n+no+experimental&ots=hQ4aFYI1KB&sig=JjjW0OUHCeWwPwlgrl6mBwL8GW4#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20no%20experimental&f=true>
- Espinoza, L., & Paredes, J. (2020). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón*. Quito - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Facultad de Enfermería. Carrera de Enfermería. Obtenido de <http://201.159.222.35/bitstream/handle/22000/18926/Disertaci%C3%B3n->

- %20Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n-%20Lisseth%20Espinoza-
%20Jhoanna%20Paredes%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 22-44.
- Flores, M. (2017). *Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba – Ancash – 2017*. Piura: Universidad César Vallejo (tesis posgrado): https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29624/flores_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Frisneda, M., & Barreto, L. (2019). *Diseño de una propuesta para la configuración del Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo para el área administrativa de la empresa Clomasoft Ltda*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia: <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/8155>.
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt. *Ingeniare*, 27(4), 668-681.
- García, Y., Martínez, M., & Rivera, M. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas. *Universidad de Veracruz*, 26-39.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A., & Molina, M. (2015). Diseño de cuestionario para la recolección de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de familia*, 1(5), 232-236.
- González, L. (2007). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*. Vol. 4 Num 3., <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>.

- Haro, J., Haro, J., Macias, M., Lopez, B., Ayala, M., & Gutierrez, A. (2018). Sistema de gestion de la calidad en el servicio de atención. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-233.
- Haz, I., & Fierro, I. (2017). Liderazgo y satisfacción laboral: Un análisis de estudio previos. *PODIUM*, 29-40.
- Heredia, T. (2019). *Gestión organizacional y satisfacción laboral de los empleados del gobierno regional Pasco periodo 2018*. Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez, H., Barrios, I., & Martinez, D. (Junio de 2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.
- Hernandez, W., & Pérez, m. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción. *INNOVA*, 6(2).
- Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Huaura, 2017*. Huacho: Universidad Nacional Joe Faustino Sanchez Carrion.
- Ingaluque, M. (2017). Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio en Hoteles Tres Estrellas de la ciudad de Puno. *Revista Científicas Huellas Turísticas*, 1(1), 15: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCHT/article/view/717>.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación*. INSHT: España.
- ISO 9001:2015. (2015). *Sistema de gestión de la calidad- fundamentos y voca* (Cuarta ed.). Ginebra: Grupo Spanish Translation Task Force.
- Konopaske, R., Ivancevich, J., & Matteson, M. (2018). *Organizational Behavior and Management* (Onceava ed.). New York: McGraw Hill.
- Léon, C. (2019). *Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud*. Recuperado el 8 de Octubre de 2021, de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad

- de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22 (6), 1: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843.
- Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., & Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87-95: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90992>.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med. vol.17 no.4 Lima oct./dic.*, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext.
- Mayanga, M., & Lázaro, E. (2019). Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo 2019. *ACC CIETNA. Vol. 7 Núm. 1*, <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/357>.
- Medina, I., & González, C. (2021). La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional. *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México*, <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/104502>.
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A., & Fikri, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la gestión de calidad de los profesionales sanitarios. *Gac Sanit*, 32(4), 352-361: <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv32n4/0213-9111-gs-32-04-352.pdf>.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>.
- Montes, F. (9 de Marzo de 2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado el 22 de Octubre de 2021, de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>.
- Navarrete, M. (2020). Aplicación de técnicas de muestreo en investigación de mercados. *UJA*, <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/12800>.
- Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral del área administrativa en EMASEO*. QUITO: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Ginebra - Suiza: ISO.
- Novillo, E., Parra, E., Ramon, D., & Lopez, M. (2017). *Gestión de la calidad: Un enfoque práctico* (Primera ed.). (U. d. Guayaquil, Ed.) Ecuador: Compás.
- OMS. (2018). *Políticas estrategias para fomentar la calidad del servicio*. Recuperado el 9 de Octubre de 2021, de <https://www.who.com>
- OPS. (18 de Abril de 2020). *Requerimientos para uso de equipos de protección personal (EPP) para el nuevo coronavirus en establecimientos de salud*. Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de <https://www.paho.org/es/file/59299/download?token-WMOZG2vK>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS*. Ginebra, Suiza: OMS. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (07 de 04 de 2020). *La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería*. Recuperado el 14 de 09 de 2021, de La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
- Ormeño, P. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Puesto de Salud Collazos, Ica Junio 2018. *Universidad Cesar Vallejo*,

http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_b6f9961d91123d174ed2db879e6ce7dd.

- Ortega, J., Rodriguez, J., & Hernandez, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista academia & Derecho*, 8(14), 155-176.
- Ortega, L., Almenza, K., & Cardenas, N. (2017). Gestion de la calidad desde la ISO 9001: Analisis Teorico de casos. *Cultura, Educacion y Sociedad*, 8(1), 43-50.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Bahajoz y Caceres*. España: Univeridd de Extremadura.
- Paredes, P., & Bustamante, J. (2021). Gestion del talento humano y satisfaccion laboral. *The journal of academy*(5).
- Parra, R., Guerrero, M., & Arce, M. (2018). la satsosfaccion laboral y su efecto en la satisfaccion del cliente un analisis toerico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162.
- Perazza, C. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *Medisur*, 18(3), 15: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000300507#:~:text=Se%20espera%20un%20incremento%20en, en%20habitaciones%20individuales%20adecuadamente%20ventiladas.
- Pèrez, M., González, P., Castañón, I., & Morales, K. (2017). Satisfaccion laboral del personal de enfermeria en una institucion de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermeria y Salud*, 1(1), 23-29.
- Pérez, P. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo?: Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe . Vol. 37 Issue 2, p43-87*, <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=20117485&AN=143372765&h=anJzeBVB68bu41H%2fLqSaTsjVv7LsWablJqkpSa274sCWByemuheT0UoE3KqZi5BirUS%2f7Po%2f2eUQwEHqSUIhAg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLo>.
- Pizarro, F., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista*

- Venezolana de Gerencia, 24(87), 1:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499013/29060499013.pdf>.
- Polo, H. (2020). *Satisfacción laboral del personal de Enfermería y la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima 2019*. Lima: Universidad Peruana de las Américas (tesis pregrado).
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1075/TI%20-%20POLO%20GRAOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Quinto, S. (2018). *Calidad de vida y su incidencia en el desempeño laboral*. Milagro, Ecuador: UNEMI:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4356/1/CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf>.
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en Lingüística*. Argentina: AKAL.
 Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0h4EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=investigaci%C3%B3n+cuantitativa&ots=8L0hZKz_Sa&sig=4Kr1Az-hMXvuEWIqGMgjebghVkY#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cuantitativa&f=true
- Rivera, F., Ceballos, P., & González, Y. (2018). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Revista Aquichan*. Vol. 21 Núm. 1,
<https://revistas.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/14141>.
- Rivera, Y. (2018). *Deteminantes de la satisfaccion laboral en el sector salud perunao*. Peru: Universidad del pacifico.
- Rodriguez, A., Gómez, P., & Del Valle, R. (2017). Estudio de la satisfaccion laboral en los equipos de atencion primaria en un area sanitaria de Asturias. *Enfermeria Global*, 47, 369-384.
- Romani, S., Ferrer, M., & Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfaccion laboral en profesonales de Enfermeria del Hospital de Ventanilla. *Investigacion Valdizana*, 12(3), 165-170.
- Romero, J. (2020). *Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz*. Lima, 2019. Huacho, Perú:

Universidad San Pedro:
http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_b97a442ced6b67561611482c5fce89d1.

- Romero, J., Mercado, A., & Díaz, S. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina*, 21(1), 15.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3864>.
- Roque, G., Guerra, B., & Torres, P. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*(2), 315-324: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83203>.
- Rubio, A., Mendiburo, A., Oyanedel, J., Benavente, L., & Paez, D. (2020). *Relación entre la evaluación del personal del sistema de salud por sus usuarios y su bienestar subjetivo: estudio transversal*. Chile: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Estudios/Investigacion/7958.act?ver=sindiseno>.
- Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *ResearchGate*, https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 4(2), 1510-1524.
- Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(27), 8-19.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Salkind, N. (2018). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-168.

- Sánchez, N. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020*. Quevedo: Universidad César Vallejo (tesis posgrado): https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9ecf1aac8f87db23b5a173b6e17f6bf/Details.
- Santillán, A. (2016). Estadística descriptiva e inferencial: conceptos generales. *Enfermería Basada Evidencias*, <https://ebevidencia.com/archivos/3568>.
- Sigcha, N. (2021). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (tesis de posgrado): <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15940/1/T-UCSG-POS-MGSS-298.pdf>. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/15940>
- Silva, E. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020*. Tarapotó: Universidad César Vallejo (tesis postgrado): https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56795/Silva_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 10-18: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>.
- Tapia, L. (2018). *Factores que determinan la satisfacción laboral de un Hospital de segundo nivel: Caso del área de Traumatología del Hospital IESS Ceibos*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiafo de Guayaquil (tesis de posgrado): <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>.
- Tapia, P. (2018). *Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Torres, A. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los Dispensarios de Salud del seguro social campesino de la Provincia de El oro*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (tesis de posgrado): <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS->

MGSS-136.pdf. Obtenido de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS-MGSS-136.pdf>

- Ulloa, B., Yupari, I., Gálvez, R., Anticona, M., & Rodríguez, J. (2017). Factores asociados a la percepción de la calidad del servicio de los usuarios de agua del distrito de Víctor Larco. *Universidad César Vallejo*, 9(1), 92: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7106502>.
- Urriago, P. (2018). *Satisfacción laboral y personal del médico y su relación con la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención percibida en una IPS de alta complejidad*. Medellín: Universidad CES. Facultad de Medicina. División de Salud Pública. Obtenido de <http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4197/2/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20Personal%20del%20M%C3%A9dico.pdf>
- Valenzuela, K. (2020). *Gestión de recursos y satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad Educativa "Enrique Gil Gilbert" Guayaquil, Ecuador, 2020*. Trujillo: Universidad César Vallejo (tesis posgrado): https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57489/Valenzuela_GKE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68-78: <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44>.
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz. Med.* vol.19 no.4 Lima oct./dic., http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext&lng=en.

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la Calidad del Servicio	Estándar de desempeño de un sistema organizativo, que orienta todas las actividades institucionales hacia el bienestar de los usuarios (Tapia P. , 2018).	Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de la organización y su contexto • Comprensión de las necesidades de las partes interesadas • Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad • Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 = Siempre • 3 = Casi siempre • 2= Casi nunca • 1= Nunca
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y compromiso • Política de la calidad • Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 	
		Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones para abordar riesgos y oportunidades • Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos • Planificación de los cambios 	
		Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos (materiales, personas, infraestructura) • Competencia • Toma de conciencia • Comunicación • Información documentada 	
		Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y control operacional • Requisitos para los productos y servicios • Diseño y desarrollo de los productos y servicios • Producción y previsión del servicio • Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente • Control de las salidas no conformes 	
		Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, medición, análisis y evaluación • Revisión por la dirección 	
		Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • No conformidad y acción correctiva • Mejora continua 	
		Logros	<ul style="list-style-type: none"> • Metas alcanzadas 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 = Muy satisfecho

Satisfacción laboral	Actitud que tiene un empleado hacia su puesto de trabajo (Alanoca, 2017).		<ul style="list-style-type: none"> • Resultados o rendimientos del trabajo • Sentimiento del deber cumplido 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 = Bastante satisfecho • 2 = Poco satisfecho • 1 = Nada satisfecho
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • De su trabajo • Procedente de jefes • Compañeros • Subordinados • Elogios • Censuras 	
		El trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Atrayente • Creativo • Desafiante • Variado 	
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de supervisión • Responsable de su propio trabajo o el de otros • Trabajo importante 	
		Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de nivel o posición • Posibilidad de ascenso • Formación a cargo de la empresa 	
		Competencias del superior	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias de la organización • Dirección de la empresa • Sistema de administración • Claridad de las políticas 	
		Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Primas • Ventajas económicas 	
		Dirección y Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con superiores • Relaciones con colegas • Relaciones con inferiores 	
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico (iluminación, control, etc.) • Cantidad de trabajo • Condiciones de seguridad 	

MATRIZ DE CONSITENCIA

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis
Gestión de Calidad del Servicio y Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo	<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Calidad del Servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud área Quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo?</p>	<p>Objetivo general: determinar la incidencia de la Gestión de Calidad del Servicio en la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología Hospital Teodoro Maldonado Carbo</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Calidad del Servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el contexto y liderazgo de la organización, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo? • ¿Cuál es la relación entre la planificación, soporte y operación, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo? • ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la mejora, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la relación entre el contexto y liderazgo de la organización, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología Hospital Teodoro Maldonado Carbo. • Definir la relación entre la planificación, soporte y operación, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. • Establecer la relación entre el desempeño y la mejora, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. 	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HA1: Existe relación estadísticamente significativa entre el contexto y liderazgo de la organización, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. • HA2: Existe relación estadísticamente significativa entre la planificación, soporte y operación, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. • HA3: Existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño y la mejora, con la satisfacción laboral de profesionales de la salud área quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

MATRIZ DE INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE

Título: Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud, hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil-Ecuador 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable independiente: Gestión de la Calidad del Servicio	Contexto de la organización	Nivel de comprensión de los riesgos externos que pueden afectar al contexto de la organización	¿Ha determinado la organización los riesgos en el entorno económico, social, político, legal, tecnológico y ambiental? ¿Ha determinado la organización su dirección estratégica para hacer frente a los riesgos que afectan a la capacidad para lograr los resultados? ¿Ha realizado la organización el seguimiento y la revisión de la información sobre los riesgos externos que pueden afectar a la organización?	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1
		Nivel de comprensión de necesidades de partes interesadas (proveedores, pacientes, empleados, Estado y usuarios en general)	¿Ha determinado la organización las necesidades de las partes interesadas, que deben ser satisfechas de manera apropiada? ¿Ha determinado la organización los requisitos que debe cumplir para satisfacer las necesidades de las partes interesadas? ¿Ha determinado la organización el grado de satisfacción de las partes interesadas?	
		Grado de determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	¿Ha determinado la organización el alcance de cada fase del sistema de gestión de la calidad? ¿Ha determinado la organización los productos y servicios que ofrecen la organización? ¿Ha determinado la organización cuáles son las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 que son aplicables a su sistema de gestión de la calidad?	
		Nivel de determinación del sistema de gestión de la	¿Ha determinado la organización las entradas, salidas, secuencia e interacción de cada uno de los procesos para maximizar el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios? ¿Ha determinado la organización los criterios, métodos, indicadores del desempeño para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos?	

		calidad y sus procesos	¿Ha asignado la organización las responsabilidades y autoridades de cada uno de los empleados que realizan los procesos en el hospital?
	Liderazgo	Nivel de liderazgo y compromiso	¿Ha establecido la organización el enfoque a la satisfacción de los pacientes y demás partes interesadas, como centro de su accionar? ¿Ha promovido la alta dirección la organización, la mejora permanente de los procesos que afectan la calidad del servicio hospitalario? ¿Ha implementado la organización la gestión de los riesgos, como un requisito indispensable del sistema de gestión de la calidad?
		Nivel de aceptación de la política de la calidad	¿Ha establecido la alta dirección una política de calidad apropiada al propósito de la organización? ¿Ha comunicado la alta dirección, a todo el personal de la organización, la política de calidad? ¿Incluye la política de calidad el compromiso de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?
		Grado de asignación de roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿Ha asignado la alta dirección, las responsabilidades y autoridades para el control permanente del sistema de gestión de la calidad? ¿Ha asignado la alta dirección las responsabilidades y autoridades para asegurarse de que los resultados de los procesos cumplen con el plan estratégico? ¿Ha asignado la alta dirección las responsabilidades y autoridades para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?
	Planificación	Nivel de eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Ha determinado la organización, la evaluación de los riesgos y oportunidades en el entorno externo, con el fin de aumentar la satisfacción de los pacientes y usuarios? ¿Ha determinado la organización, la evaluación de los riesgos y oportunidades en el entorno externo, con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados? ¿Ha planificado la organización las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades del entorno externo?

		<p>Nivel de aceptación de los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p>	<p>¿Ha establecido la alta dirección, objetivos de la calidad coherentes con la política de la calidad?</p> <p>¿Ha determinado la organización qué recursos se requerirán para cumplir con los objetivos de la calidad?</p> <p>¿Ha determinado la organización quién es responsable para cumplir con los objetivos de la calidad?</p>	
		<p>Grado de planificación de los cambios</p>	<p>¿Ha considerado la organización el procedimiento para el cambio de los objetivos de la calidad?</p> <p>¿Ha considerado la organización la disponibilidad de recursos?</p> <p>¿Ha considerado la organización el cambio de responsabilidades y autoridades de quienes controlan el cumplimiento de los objetivos de la calidad?</p>	
	Apoyo	<p>Nivel de disponibilidad de recursos (materiales, personas, infraestructura)</p>	<p>¿Ha determinado la organización, cuáles son los recursos que deben mantenerse disponibles para cumplir con los objetivos del sistema de la calidad?</p> <p>¿Incluye la infraestructura, edificios, equipos, tecnologías de información y comunicación, para mejorar continuamente los procesos del servicio hospitalario?</p> <p>¿Ha elaborado la organización los manuales pertinentes para definir las condiciones de seguridad para proteger a los trabajadores, en el ambiente de trabajo?</p>	
		<p>Grado de competencia del personal</p>	<p>¿Ha determinado la organización la competencia de los empleados?</p> <p>¿Ha asegurado la organización las necesidades de formación y capacitación de los empleados?</p> <p>¿Ha conservado la organización la evaluación de la capacitación de los empleados, desde la óptica de las competencias adquiridas?</p>	
		<p>Nivel de toma de conciencia</p>	<p>¿Ha asegurado la organización de que los trabajadores tomen conciencia del cumplimiento de la política de la calidad?</p> <p>¿Ha asegurado la organización de que los trabajadores tomen conciencia del cumplimiento de los objetivos de la calidad?</p>	

			¿Ha asegurado la organización de que los trabajadores tomen conciencia del cumplimiento de la mejora continua?
		Nivel de comunicación	¿Ha incluido la organización, qué, cómo, cuándo y dónde comunicar los temas pertinentes al sistema de gestión de la calidad? ¿Ha incluido la organización el flujo de la comunicación de los temas pertinentes al sistema de gestión de la calidad? ¿Ha establecido la organización las responsabilidades y autoridades sobre el área de comunicación de los temas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?
		Nivel de información documentada	¿Se ha elaborado el manual del Sistema de Gestión de la Calidad ¿Se ha elaborado los manuales de procedimientos del sistema de gestión de la calidad? ¿Se ha elaborado los instructivos de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad?
	Operación	Nivel de planificación y control operacional	¿Ha planificado la organización los indicadores para medir el nivel de cumplimiento de los procesos del servicio? ¿Mantiene la organización un manual para el control del cumplimiento de los procesos? ¿Mantiene la organización un manual para la medición de la calidad del servicio?
		Grado de cumplimiento de requisitos para servicios ofertados a pacientes y usuarios	¿Incluye la comunicación con los pacientes y usuarios, la información relativa a los productos y servicios? ¿Incluye la comunicación, la retroalimentación de los pacientes y usuarios, incluyendo sus quejas? ¿Incluye la comunicación con los pacientes y usuarios, las acciones para minimizar el impacto de sus quejas?
		Nivel de control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	¿Ha determinado la organización, el procedimiento de control de la calidad de los servicios ofertados a los pacientes y usuarios? ¿Mantiene la organización un procedimiento para la selección de proveedores? ¿Ha determinado la organización, el procedimiento de control de la calidad en las relaciones con los proveedores?

		Nivel de producción y previsión del servicio	<p>¿Mantiene la organización disponible la información del paciente y usuarios, cuando sea requerida?</p> <p>¿Ha determinado la organización los mecanismos para la medición de la calidad del servicio en cada una de sus etapas?</p> <p>¿Ha designado la organización, a las personas competentes para calificar la calidad del servicio en cada una de sus etapas?</p>
Evaluación del desempeño de los procesos	Nivel de seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>¿Ha determinado la organización los métodos para la medición de los procesos del servicio?</p> <p>¿Se han utilizado los resultados del análisis de los procesos, para evaluar el grado de conformidad de los productos y servicios?</p> <p>¿Se han utilizado los resultados del análisis para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?</p>	
	Nivel de revisión por la dirección	<p>¿Ha revisado la dirección la información sobre el desempeño del cliente y la retroalimentación del sistema de la calidad?</p> <p>¿Ha revisado la dirección, los resultados de la evaluación del desempeño de los procesos?</p> <p>¿Ha revisado la dirección los cambios para mejorar el sistema de gestión de la calidad?</p>	
Mejora	Generalidades	<p>¿Ha detectado la organización las oportunidades de mejora, que incluyen mejorar los productos y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas futuras de los pacientes y usuarios?</p> <p>¿Ha detectado la organización las oportunidades de mejora, que incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?</p> <p>¿Ha detectado la organización las oportunidades de mejora, que incluyen mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?</p>	
	Grado de no conformidad y acción correctiva	<p>¿Toma acciones la organización para controlar y corregir las no conformidades?</p> <p>¿Evalúa la organización la necesidad de acciones para eliminar la no conformidad, mediante métodos adecuados?</p>	

			¿Conserva la organización información documentada sobre la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cualquier acción correctiva?	
		Grado de ejecución de la mejora continua	<p>¿Mejora continuamente la organización la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?</p> <p>¿Considera la organización los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?</p>	

MATRIZ DE INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE

Título: Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud, hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil-Ecuador 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable dependiente: Satisfacción laboral de profesionales de salud	Logros	Metas alcanzadas	¿Permiten las metas fijadas por la dirección, alcanzar sus logros?	Muy satisfecho: 4 Bastante satisfecho: 3 Poco satisfecho: 2 Nada satisfecho: 1
		Resultados o rendimientos del trabajo	¿Su rendimiento en el trabajo le permitirá alcanzar sus logros?	
		Sentimiento del deber cumplido	¿Siente que ha cumplido sus logros?	
		Satisfacción por logros	¿Qué satisfacción ha tenido en la empresa?	
	Reconocimiento	De su trabajo	¿Considera que su esfuerzo en el trabajo ha sido reconocido en la organización?	
		Relaciones con el personal directivo, administrativo u operativo	¿Mantiene buenas relaciones con el personal directivo, administrativo u operativo de la organización?	
		Elogios, censuras	¿Cómo se siente con los elogios o censuras recibidas en su trabajo?	
		Posibilidades de ascenso	¿Está usted satisfecho con sus posibilidades de ascenso?	
	Trabajo	Atrayente	¿Considera que su trabajo es atrayente?	
		Creativo	¿Considera que su trabajo es creativo?	
		Variado	¿Considera que su trabajo es variado?	

	Organización de trabajo	¿Está usted satisfecho con la organización del trabajo?
Responsabilidad	Nivel de supervisión	¿Cree usted que es óptimo el nivel de supervisión en el trabajo?
	Responsable de su propio trabajo o el de otros	¿Cómo se siente por el control de sus tareas o de sus subordinados?
	Trabajo importante	¿Cómo se siente por la importancia de su trabajo?
	Jerarquía superior	¿Está usted satisfecho con los empleados que dependen de usted?
Promoción	Cambio de nivel	¿Considera usted que debe ser cambiado a otro nivel superior?
	Posibilidad de ascenso	¿Qué nivel de satisfacción percibe por sus posibilidades de ascenso?
	Formación o cargo de la empresa	¿Qué nivel de satisfacción percibe por la formación o capacitación sobre su puesto de trabajo en la organización?
Competencia del superior	Competencia de la organización	¿Cuál es el nivel de satisfacción que percibe por el trabajo de sus superiores?
	Sistema de administración	¿Qué nivel de satisfacción ha percibido por el sistema de administración en la organización?
	Claridad de políticas	¿Cómo se siente con la claridad de las políticas de la organización?
	¿Satisfacción en relaciones con superiores?	¿Está usted satisfecho con los jefes y superiores?
Remuneración	Sueldos	¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por el sueldo que recibe?
	Primas	¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por las primas y beneficios?

		Ventajas económicas	¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por las ventajas económicas que le ofrece la organización?
		Satisfacción salarial	¿Está usted satisfecho con su sueldo?
Dirección y relaciones humanas		Relación con superiores	¿Está usted satisfecho con sus superiores?
		Relación con colegas	¿Está usted satisfecho con sus compañeros de trabajo?
		Relación con inferiores	¿Está usted satisfecho con la relación que mantiene con sus inferiores?
		Ambiente físico	¿Es satisfactorio el ambiente en su puesto de trabajo?
Condiciones de trabajo		Cantidad de trabajo	¿Es satisfactoria la cantidad de trabajo?
		Condiciones de seguridad	¿Son satisfactorias las condiciones de seguridad de su puesto de trabajo?
		Tipo de trabajo	¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?
		Metas alcanzadas	¿Permiten las metas fijadas por la dirección, alcanzar sus logros?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**ANEXO 1. INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO**

**ENCUESTA A PROFESIONALES SANITARIOS DEL QUIRÓFANO DE
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO SOBRE
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD**

Instrucciones: Solicito su colaboración para la ejecución de esta encuesta, por consiguiente, se le agradece que se digne a contestar el cuestionario que es confidencial. El objetivo del mismo es recabar información sobre la gestión de la calidad del servicio en el Área Quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y su relación con su satisfacción laboral. Se le pide que lea cada pregunta y marque con una X la opción que crea conveniente, según la escala del cuestionario.

No.	Preguntas	Escala			
		Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
		4	3	2	1
1	¿Ha determinado la organización los riesgos en el entorno económico, social, político, legal, tecnológico y ambiental?				
2	¿Ha determinado la organización su dirección estratégica para hacer frente a los riesgos que afectan a la capacidad para lograr los resultados?				
3	¿Ha realizado la organización el seguimiento y la revisión de la información sobre los riesgos externos que pueden afectar a la organización?				
4	¿Ha determinado la organización las necesidades de las partes interesadas, que deben ser satisfechas de manera apropiada?				
5	¿Ha determinado la organización los requisitos que debe cumplir para satisfacer las necesidades de las partes interesadas?				
6	¿Ha determinado la organización el grado de satisfacción de las partes interesadas?				
7	¿Ha determinado la organización el alcance de cada fase del sistema de gestión de la calidad?				
8	¿Ha determinado la organización los productos y servicios que ofrecen la organización?				
9	¿Ha determinado la organización cuáles son las cláusulas de la norma ISO 9001:2000 que son aplicables a su sistema de gestión de la calidad?				
10	¿Ha determinado la organización las entradas, salidas, secuencia e interacción de cada uno de los procesos para maximizar el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios?				
11	¿Ha determinado la organización los criterios, métodos, indicadores del desempeño para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos?				
12	¿Ha asignado la organización las responsabilidades y autoridades de cada uno de los empleados que realizan los procesos en el hospital?				
13	¿Ha establecido la organización el enfoque a la satisfacción de los pacientes y demás partes interesadas, como centro de su accionar?				
14	¿Ha promovido la alta dirección la organización, la mejora permanente de los procesos que afectan la calidad del servicio hospitalario?				
15	¿Ha implementado la organización la gestión de los riesgos, como un requisito indispensable del sistema de gestión de la calidad?				
16	¿Ha establecido la alta dirección una política de calidad apropiada al propósito de la organización?				
17	¿Ha comunicado la alta dirección, a todo el personal de la organización, la política de calidad?				
18	¿Incluye la política de calidad el compromiso de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?				
19	¿Ha asignado la alta dirección, las responsabilidades y autoridades para el control permanente del sistema de gestión de la calidad?				
20	¿Ha asignado la alta dirección las responsabilidades y autoridades para asegurarse de que los resultados de los procesos cumplen con el plan estratégico?				
21	¿Ha asignado la alta dirección las responsabilidades y autoridades para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?				
22	¿Ha determinado la organización, la evaluación de los riesgos y oportunidades en el entorno externo, con el fin de aumentar la satisfacción de los pacientes y usuarios?				
23	¿Ha determinado la organización, la evaluación de los riesgos y oportunidades en el entorno externo, con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados?				
24	¿Ha planificado la organización las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades del entorno externo?				
25	¿Ha establecido la alta dirección, objetivos de la calidad coherentes con la política de la calidad?				
26	¿Ha determinado la organización qué recursos se requerirán para cumplir con los objetivos de la calidad?				

27	¿Ha determinado la organización quién es responsable para cumplir con los objetivos de la calidad?				
28	¿Ha considerado la organización el procedimiento para el cambio de los objetivos de la calidad?				
29	¿Ha considerado la organización la disponibilidad de recursos?				
30	¿Ha considerado la organización el cambio de responsabilidades y autoridades de quienes controlan el cumplimiento de los objetivos de la calidad?				
31	¿Ha determinado la organización, cuáles son los recursos que deben mantenerse disponibles para cumplir con los objetivos del sistema de la calidad?				
32	¿Incluye la infraestructura, edificios, equipos, tecnologías de información y comunicación, para mejorar continuamente los procesos del servicio hospitalario?				
33	¿Ha elaborado la organización los manuales pertinentes para definir las condiciones de seguridad para proteger a los trabajadores, en el ambiente de trabajo?				
34	¿Ha determinado la organización la competencia de los empleados?				
35	¿Ha asegurado la organización las necesidades de formación y capacitación de los empleados?				
36	¿Ha conservado la organización la evaluación de la capacitación de los empleados, desde la óptica de las competencias adquiridas?				
37	¿Ha asegurado la organización de que los trabajadores tomen conciencia del cumplimiento de la política de la calidad?				
38	¿Ha asegurado la organización de que los trabajadores tomen conciencia del cumplimiento de los objetivos de la calidad?				
39	¿Ha asegurado la organización de que los trabajadores tomen conciencia del cumplimiento de la mejora continua?				
40	¿Ha incluido la organización, qué, cómo, cuándo y dónde comunicar los temas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?				
41	¿Ha incluido la organización el flujo de la comunicación de los temas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?				
42	¿Ha establecido la organización las responsabilidades y autoridades sobre el área de comunicación de los temas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?				
43	¿Se ha elaborado el manual del Sistema de Gestión de la Calidad				
44	¿Se ha elaborado los manuales de procedimientos del sistema de gestión de la calidad?				
45	¿Se ha elaborado los instructivos de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad?				
46	¿Ha planificado la organización los indicadores para medir el nivel de cumplimiento de los procesos del servicio?				
47	¿Mantiene la organización un manual para el control del cumplimiento de los procesos?				
48	¿Mantiene la organización un manual para la medición de la calidad del servicio?				
49	¿Incluye la comunicación con los pacientes y usuarios, la información relativa a los productos y servicios?				
50	¿Incluye la comunicación, la retroalimentación de los pacientes y usuarios, incluyendo sus quejas?				
51	¿Incluye la comunicación con los pacientes y usuarios, las acciones para minimizar el impacto de sus quejas?				
52	¿Ha determinado la organización, el procedimiento de control de la calidad de los servicios ofertados a los pacientes y usuarios?				
53	¿Mantiene la organización un procedimiento para la selección de proveedores?				
54	¿Ha determinado la organización, el procedimiento de control de la calidad en las relaciones con los proveedores?				
55	¿Mantiene la organización disponible la información del paciente y usuarios, cuando sea requerida?				
56	¿Ha determinado la organización los mecanismos para la medición de la calidad del servicio en cada una de sus etapas?				
57	¿Ha designado la organización, a las personas competentes para calificar la calidad del servicio en cada una de sus etapas?				
58	¿Ha determinado la organización los métodos para la medición de los procesos del servicio?				

59	¿Se han utilizado los resultados del análisis de los procesos, para evaluar el grado de conformidad de los productos y servicios?				
60	¿Se han utilizado los resultados del análisis para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?				
61	¿Ha revisado la dirección la información sobre el desempeño del cliente y la retroalimentación del sistema de la calidad?				
62	¿Ha revisado la dirección, los resultados de la evaluación del desempeño de los procesos?				
63	¿Ha revisado la dirección los cambios para mejorar el sistema de gestión de la calidad?				
64	¿Ha detectado la organización las oportunidades de mejora, que incluyen mejorar los productos y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas futuras de los pacientes y usuarios?				
65	¿Ha detectado la organización las oportunidades de mejora, que incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?				
66	¿Ha detectado la organización las oportunidades de mejora, que incluyen mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				
67	¿Toma acciones la organización para controlar y corregir las no conformidades?				
68	¿Evalúa la organización la necesidad de acciones para eliminar la no conformidad, mediante métodos adecuados?				
69	¿Conserva la organización información documentada sobre la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cualquier acción correctiva?				
70	¿Mejora continuamente la organización la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?				
71	¿Considera la organización los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

**ENCUESTA A PROFESIONALES SANITARIOS DEL QUIRÓFANO DE
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO SOBRE
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS**

Instrucciones: Solicito su colaboración para la ejecución de esta encuesta, por consiguiente, se le agradece que se digne a contestar el cuestionario que es confidencial. El objetivo del mismo es recabar información sobre la gestión de la calidad del servicio en el Área Quirófano de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y su relación con su satisfacción laboral. Se le pide que lea cada pregunta y marque con una X, la opción que crea conveniente, según la escala del cuestionario.

No.	Preguntas	Escala			
		Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
		4	3	2	1
1	¿Permiten las metas fijadas por la dirección, alcanzar sus logros?				
2	¿Su rendimiento en el trabajo le permitirá alcanzar sus logros?				
3	¿Siente que ha cumplido sus logros?				
4	¿Qué satisfacción ha tenido en la empresa?				
5	¿Considera que su esfuerzo en el trabajo ha sido reconocido en la organización?				
6	¿Mantiene buenas relaciones con el personal directivo, administrativo u operativo de la organización?				
7	¿Cómo se siente con los elogios o censuras recibidas en su trabajo?				
8	¿Está usted satisfecho con sus posibilidades de ascenso?				
9	¿Considera que su trabajo es atrayente?				
10	¿Considera que su trabajo es creativo?				
11	¿Considera que su trabajo es variado?				
12	¿Está usted satisfecho con la organización del trabajo?				
13	¿Cree usted que es óptimo el nivel de supervisión en el trabajo?				
14	¿Cómo se siente por el control de sus tareas o de sus subordinados?				
15	¿Cómo se siente por la importancia de su trabajo?				
16	¿Está usted satisfecho con los empleados que dependen de usted?				
17	¿Considera usted que debe ser cambiado a otro nivel superior?				
18	¿Qué nivel de satisfacción percibe por sus posibilidades de ascenso?				
19	¿Qué nivel de satisfacción percibe por la formación o capacitación sobre su puesto de trabajo en la organización?				
20	¿Cuál es el nivel de satisfacción que percibe por el trabajo de sus superiores?				
21	¿Qué nivel de satisfacción ha percibido por el sistema de administración en la organización?				
22	¿Cómo se siente con la claridad de las políticas de la organización?				
23	¿Está usted satisfecho con los jefes y superiores?				
24	¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por el sueldo que recibe?				
25	¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por las primas y beneficios?				
26	¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por las ventajas económicas que le ofrece la organización?				
27	¿Está usted satisfecho con su sueldo?				
28	¿Está usted satisfecho con sus superiores?				
29	¿Está usted satisfecho con sus compañeros de trabajo?				
30	¿Está usted satisfecho con la relación que mantiene con sus inferiores?				
31	¿Es satisfactorio el ambiente en su puesto de trabajo?				
32	¿Es satisfactoria la cantidad de trabajo?				
33	¿Son satisfactorias las condiciones de seguridad de su puesto de trabajo?				
34	¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?				

BASE DE DATOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Participante	Contexto de la organización	Lidarse	Participación	Aprobación	Operación	Operación del cliente	Mejora
1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31	31	31
32	32	32	32	32	32	32	32
33	33	33	33	33	33	33	33
34	34	34	34	34	34	34	34
35	35	35	35	35	35	35	35
36	36	36	36	36	36	36	36
37	37	37	37	37	37	37	37
38	38	38	38	38	38	38	38
39	39	39	39	39	39	39	39
40	40	40	40	40	40	40	40
41	41	41	41	41	41	41	41
42	42	42	42	42	42	42	42
43	43	43	43	43	43	43	43
44	44	44	44	44	44	44	44
45	45	45	45	45	45	45	45
46	46	46	46	46	46	46	46
47	47	47	47	47	47	47	47
48	48	48	48	48	48	48	48
49	49	49	49	49	49	49	49
50	50	50	50	50	50	50	50
51	51	51	51	51	51	51	51
52	52	52	52	52	52	52	52
53	53	53	53	53	53	53	53
54	54	54	54	54	54	54	54
55	55	55	55	55	55	55	55
56	56	56	56	56	56	56	56
57	57	57	57	57	57	57	57
58	58	58	58	58	58	58	58
59	59	59	59	59	59	59	59
60	60	60	60	60	60	60	60
61	61	61	61	61	61	61	61
62	62	62	62	62	62	62	62
63	63	63	63	63	63	63	63
64	64	64	64	64	64	64	64
65	65	65	65	65	65	65	65
66	66	66	66	66	66	66	66
67	67	67	67	67	67	67	67
68	68	68	68	68	68	68	68
69	69	69	69	69	69	69	69
70	70	70	70	70	70	70	70
71	71	71	71	71	71	71	71
72	72	72	72	72	72	72	72
73	73	73	73	73	73	73	73
74	74	74	74	74	74	74	74
75	75	75	75	75	75	75	75
76	76	76	76	76	76	76	76
77	77	77	77	77	77	77	77
78	78	78	78	78	78	78	78
79	79	79	79	79	79	79	79
80	80	80	80	80	80	80	80
81	81	81	81	81	81	81	81
82	82	82	82	82	82	82	82
83	83	83	83	83	83	83	83
84	84	84	84	84	84	84	84
85	85	85	85	85	85	85	85
86	86	86	86	86	86	86	86
87	87	87	87	87	87	87	87
88	88	88	88	88	88	88	88
89	89	89	89	89	89	89	89
90	90	90	90	90	90	90	90
91	91	91	91	91	91	91	91
92	92	92	92	92	92	92	92
93	93	93	93	93	93	93	93
94	94	94	94	94	94	94	94
95	95	95	95	95	95	95	95
96	96	96	96	96	96	96	96
97	97	97	97	97	97	97	97
98	98	98	98	98	98	98	98
99	99	99	99	99	99	99	99
100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Encuestas de gestión de calidad del servicio.

Consistencia Interna

Tabla 1.

Coeficiente de confiabilidad de Gestión de la Calidad del Servicio de los profesionales sanitarios

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Gestión de Calidad del Servicio	72	20	2.71	.476	.961
Contexto de la organización	12	20	2.71	.408	.939
Liderazgo	9	20	2.70	.401	.833
Planificación	9	20	2.70	.452	.798
Apoyo	15	20	2.72	.524	.852
Operación	12	20	2.70	.551	.821
Evaluación del desempeño	6	20	2.71	.470	.762
Mejora	9	20	2.75	.491	.814

Nota: **N**: Población, **M**: Media, **DE**: Desviación estándar: **α** : Alfa de Cronbach

La tabla 1. Podemos observar el análisis de confiabilidad por consistencia interna en la escala de Gestión de la Calidad del Servicio en los profesionales sanitarios por medio del coeficiente de Alfa de Alfa de Cronbach con la muestra piloto de 20 profesionales, los valores se evidenciaron un alto índice de confiabilidad en la Dimensión global Contexto de la Organización ($\alpha = .939$) en la dimensión de Liderazgo ($\alpha = .833$), Planificación ($\alpha = .798$), Apoyo ($\alpha = .852$), Operación ($\alpha = .821$), Evaluación del Desempeño ($\alpha = .762$) y en Mejora ($\alpha = .814$) en la variable total en Gestión de la Calidad del Servicio ($\alpha = .961$) por consiguiente pone de manifiesto el instrumento tiene una evidencia y grado de confiabilidad por consistencia interna.

Consistencia interna

Tabla 2.

Coeficiente de confiabilidad en la Satisfacción Laboral de los profesionales sanitarios.

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Satisfacción Laboral	35	20	2.759	.391	.944
Logros	4	20	2.72	.424	.844
Reconocimiento	4	20	2.82	.414	.784
Trabajo	4	20	2.78	.324	.676
Responsabilidad	4	20	2.73	.334	.732
Promoción	3	20	2.75	.441	.669
Competencia del superior	4	20	2.76	.447	.760
Remuneración	4	20	2.75	.332	.667
Dirección y relaciones humanas	4	20	2.70	.349	.656
Condiciones de trabajo	4	20	2.78	.464	.666

Nota: **N**: Población, **M**: Media, **DE**: Desviación estándar: **α** : Alfa de Cronbach

La tabla 1. Podemos observar el análisis de confiabilidad por consistencia interna en la escala de Satisfacción Laboral en los profesionales sanitarios por medio del coeficiente de Alfa de Alfa de Cronbach con muestra piloto de 20 profesionales sanitarios, los valores se evidenciaron un alto índice de confiabilidad en la Dimensión global tenemos Logros ($\alpha = 844$) en la dimensión de Reconocimiento ($\alpha = 784$), Trabajo ($\alpha = 676$), Responsabilidad ($\alpha = 732$), Promoción ($\alpha = 669$), Competencia del superior ($\alpha = 760$) Remuneración ($\alpha = 667$) Dirección y Relaciones Humanas ($\alpha = 656$), Condiciones del Trabajo ($\alpha = 666$), en la variable total en Satisfacción Laboral ($\alpha = 944$) por consiguiente pone de manifiesto el instrumento tiene una evidencia y grado de confiabilidad por consistencia interna.



Anexo Ficha de expertos

Título: Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario para la determinación de Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			91		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	86				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																81					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.															80						

Quito, 14/12/2021

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MARTILLO OCHOA LARRY GERARDO, con documento de identificación número 0911869303, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MARTILLO OCHOA LARRY GERARDO
Número de documento de identificación: 0911869303
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2017-1800468
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA Y ADMINISTRACION DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-02-17
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-14-86051045
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-09-11
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1028-08-826688
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2008-04-23
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por Instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por Instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2016.

IMPORTANTE: La Información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la Información suministrada por las Instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar Inconsistencias en la Información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la Institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la Información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec



Alexandra Navarrete Fuentes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 14/12/2021 5.17 PM



Quito, 14/12/2021

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VARGAS BAÑOS CESAR EMILIO, con documento de identificación número 1204566390, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VARGAS BAÑOS CESAR EMILIO
Número de documento de identificación: 1204566390
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1013-07-665970
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2007-08-23
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1013-09-697389
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-08-25
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1013-09-693774
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-06-18
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-14-86051001
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEdia
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-09-09
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-06-711620
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-10-11
Observaciones	

Quito, 14/12/2021

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que GALARZA MORGNER MARGARITA LUCILA, con documento de identificación número 0915565048, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: GALARZA MORGNER MARGARITA LUCILA
Número de documento de identificación: 0915565048
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1028-03-461419
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTORA EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2003-11-21
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-09-690869
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN SEGURIDAD HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-04-20
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-2016-1688146
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-06-06
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-11-727585
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2011-05-19
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec



Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



0915565048

Dirección: Alajalón E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código postal: 1701518 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2 3934-300 / www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 14/12/2021 5.14 PM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guayaquil, 14 de noviembre del 2021

Dr. Javier Carrillo Ubidia Mgs
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL DR. TEODORO MALDONADO
CARBO

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En calidad de tutora de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud para el ciclo 2021 - 1, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para que el aspirante a maestría

Becpei Domenica Arana Coppo CI: 0919304634

Pueda realizar la investigación titulada: **“GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO, GUAYAQUIL – ECUADOR 2021”**. El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos al personal de enfermería en el periodo noviembre - diciembre 2021, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad de que Usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Atentamente,

Dra. Maribel Diaz Espinoza, Msc.
Docente de la escuela de Posgrados de UCV
ORCID: 0000-0001-5208-8380

Becpei Doménica Arana Coppo
LCDA. EN ENFERMERÍA
M.S.P. LIBRO 1 FOLIO 42 No. 119
HOSPITAL

Becpei Domenica Arana Coppo
Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.
ORCID: 0000-0003-4918-6670



Memorando Nro. IESS-HTMC-CGI-2021-0273-FDQ
Guayaquil, 2 de Diciembre de 2021

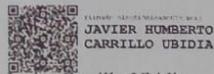
PARA: BECPCI DOMENICA ARANA COPPO
Estudiante de Maestría
Universidad Cesar Vallejo de Piura- Perú

De mi consideración:

Por medio de la presente, informo a usted que ha sido resuelto factible su solicitud para que pueda realizar su trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA QUIROFANO DE TRAUMATOLOGÍA"** presentado por Becpci Arana Coppo, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, una vez que por medio del memorando N° IESS-HTMC-JUTTO-2021-1029-M de fecha 2 de Diciembre del presente, firmado por el Espc. Angel Leon Peralta – Jefe de Unidad Técnica de Traumatología, en el que se recibió el informe favorable de la misma.

Por lo antes expuesto reitero que puede realizar su trabajo de titulación siguiendo las normas y reglamentos del hospital Teodoro Maldonado Carbo.

Atentamente,



Mgs. Javier Carrillo Ubidia
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES – TEODORO MALDONADO CARBO

Referencias:
- Solicitud

mm

**Renovar para actuar,
actuar para servir**

www.iessec.gob.ec / @IESSec IESSecu IESSec



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

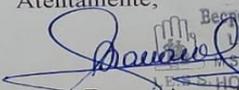
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Guayaquil 2 de diciembre 2021

Dr. Especialista Ángel Oswaldo León Peralta
Jefe de Unidad Técnica de Traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo (IESS)

Yo, **Becpci Domenica Arana Coppo**, con cedula de identidad **0919304634**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Piura, estoy desarrollando una investigación denominada; **Gestión de Calidad del Servicio y Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil-Ecuador 2021**, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción laboral de profesionales de la salud del área quirófano traumatología del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021. Por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación y a la vez queda evidencia de haber informado sobre la investigación realizada; es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardara confiabilidad de la información brindada.

Atentamente,


Becpci Domenica Arana Coppo
LCDA. EN ENFERMERIA
M.S.P. LIBRO. 1 FOLIO. 42 No. 118
IESS HOSPITAL REG. DR. T.M.C.
Lcd.a. Becpci Arana Coppo
C.I 0919304634



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

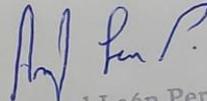
Guayaquil 2 de diciembre 2021

RESOLUCION:



Aceptada

Dr. Especialista Ángel León Peralta
Jefe de Unidad Técnica de Traumatología del Hospital
Teodoro Maldonado Carbo (IESS)


Dr. Ángel León Peralta
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA
M.S.P. LIBRO IV FOLIO 0040 No. 14215
SENESECYT 1006 -- 15 -- 88055293



No Aceptada



Aceptación condicional



Revisar observaciones



Observaciones



A.- TEMA PROYECTO

GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD AREA QUIROFANO DE GUAYAQUIL - ECUADOR 2021

B.- OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la Gestión de Calidad del Servicio y la Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud del área quirófano traumatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

C.- OBJETIVO ESPECIFICO

1. Describir la relación entre el contexto de la organización y las dimensiones de la satisfacción laboral
2. Identificar la relación entre el liderazgo y las dimensiones de la satisfacción laboral
3. Describir la relación entre la planificación y las dimensiones de la satisfacción laboral
4. Identificar la relación entre el apoyo y las dimensiones de la satisfacción laboral;
5. Describir la relación entre las operaciones y las dimensiones de la satisfacción laboral
6. Identificar la relación entre la evaluación del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral
7. Describir la relación entre la mejora y las dimensiones de la satisfacción laboral de profesionales de la salud

D.- METODOLOGIA INVESTIGACION: población/muestra, herramientas a usarse, factibilidad, etc.

Población /muestra está considerada por el total de 100 Profesionales Sanitarios y, la descripción de la problemática y la población que hace parte del estudio. Selección y aplicación de los cuestionarios mediante encuesta para medir la Gestión de Calidad del Servicio y la Satisfacción Laboral, aplicación de los cuestionarios, tabulación de los hallazgos. Ingreso de los datos a la hoja de cálculo del Programa Microsoft Excel. Diseño de tablas y figuras estadísticas y el análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos. Los cuestionario se aplicara a los profesionales con previo permiso de ellos mismos así como también se solicitara un permiso a la Institución del Dpto Coordinación de Investigación la información que se logre recabar será de manera anónima y se tomara en cuenta con la veracidad con la que se aplicó el instrumento.

G.- AREA DE INVESTIGACION (marque con una X)

MEDICINA INTERNA

GINECO OBSTETRICIA

CIRUGIA

OTRA: _____

H.- CARRERA A LA QUE PERTENECE: (marque con una "x")

Medicina

Enfermería

Otra: _____

PRE-GRADO

POST-GRADO

OTRA- CUAL _____

I.- UNIVERSIDAD A LA QUE PERTENECE

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA - ESCUELA DE POSGRADO

J.- CIE 10

CODIGO	PATOLOGIA

CODIGO	PATOLOGIA

K.- FECHA DE ENTREGA DE SOLICITUD

22 11 2021
DIA MES AÑO



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL REGIONAL 2 "DR. TEODORO MALDONADO CARBO"
COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN
FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PERFILES DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

PAG. 2 DE 2

L.- UNIDAD TECNICA DEL HTMC DONDE SE REALIZARA EL ESTUDIO:

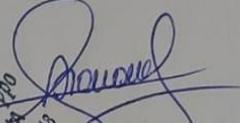
Area de Quirofano de Traumatologia

M.- INFORMACION DEL ESTUDIANTE (INVESTIGADOR)

Nombre: Becpci Domenica Arana Coppo
Correo electrónico: domenika1979@hotmail.com
Número de teléfono: 992095390
Número de identificación: 919304634

N.- TUTOR / DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION:

Nombre: Dra. Maribel Diaz Espinoza
Correo electrónico: maribel24@ucvvirtual.edu.pe
Número de teléfono: 51969653501


Becpci Domenica Arana Coppo
Lcda. EN ENFERMERIA
M.S.P. LIBRO 1 FOLIO 42 No. 118
I.E.S. HOSPITAL REG. DR. T. MALDONADO CARBO
Nombre y Firma del Estudiante



Dra. Maribel Diaz Espinoza
Nombre y Firma del Docente Tutor / Director

Guayaquil, 24 de noviembre del 2021

Dr. Javier Carrillo Ubidia Mgs
Coordinador General de Investigación
Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

Ciudad

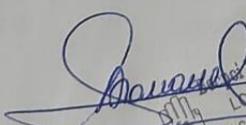
Yo, Becpci Domenica Arana Coppo con CI 0919304634 estudiante de la Universidad Cesar Vallejo de Piura - Perú de la carrera de **LA FACULTAD DE POSGRADO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** solicito ante Ud. me conceda el permiso para realizar mi trabajo de titulación **GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA QUIRÓFANO DE TRAUMATOLOGÍA** en las instalaciones del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Toda la información obtenida será con fines de mi trabajo de titulación y será almacenada con absoluta confidencialidad.

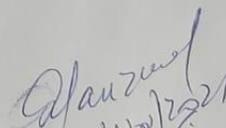
Me comprometo a entregar un ejemplar del trabajo de investigación final, impreso y en CD, luego de haber sido presentado y calificado por la Universidad.

Saludos cordiales

Firma


Domenica Arana Coppo
LDA. EN ENFERMERIA
M.S.P. LIBRO. 1 FOLIO. 42 No. 118
E.S.S. HOSPITAL REG. DR. T.M.C.

Nombre: Becpci Domenica Arana Coppo
CC: 0919304634
Email domenika1979@hotmail.com
Teléfono 0992095390


24/Nov/2021
9:15