

**Quality Management and Internal User Satisfaction in a Public Hospital in
Ayacucho, Peru**

**Gestión de calidad y satisfacción de usuario interno de un hospital de
Ayacucho-Perú**

Autores:

Salazar-Rojas, Lady Flor
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Maestría en Gerencia de Servicios de Salud
Lima – Perú



lady.leyfo@gmail.com



<https://orcid.org/0009-0005-7366-5016>

Fechas de recepción: 26-AGO-2025 aceptación: 26-SEP-2025 publicación: 30-SEP-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

A nivel global, se proyecta que para 2030 habrá una escasez de 18 millones de trabajadores de salud, lo cual impactará significativamente en la calidad de los servicios, particularmente en países con menos recursos. En el Hospital en estudio, la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno son factores determinantes para la eficiencia organizacional. La investigación revela que la mayoría de los empleados perciben una gestión de calidad moderada, con un 58,7% indicando que los procesos de calidad se aplican solo “a veces”. Las principales áreas de mejora incluyen la planificación estratégica, la disponibilidad de recursos y la comunicación interna. En cuanto a la satisfacción interna, un 36% de los trabajadores reporta satisfacción en términos generales, destacando aspectos como el trabajo y la organización. Sin embargo, existen grandes desafíos en liderazgo, capacitación y remuneración, aspectos que impactan negativamente la motivación y el desempeño del personal. Los análisis muestran una correlación positiva moderada entre la gestión de calidad y la satisfacción interna ($r = 0.406$), lo que sugiere que mejorar los procesos organizacionales y fortalecer las áreas críticas podría resultar en un entorno laboral más satisfactorio. Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de optimizar recursos y mejorar la cultura organizacional para garantizar una mejor atención al paciente.

Palabras claves: Gestión de calidad; satisfacción del usuario interno; recursos institucionales

Abstract

Globally, it is projected that by 2030, there will be a shortage of 18 million healthcare workers, significantly impacting service quality, especially in low-resource countries. At the Hospital, quality management and internal user satisfaction are key to organizational efficiency. The study reveals that most employees perceive quality management as moderate, with 58.7% indicating that quality processes are only applied "sometimes." The main areas for improvement include strategic planning, resource availability, and internal communication. Regarding internal satisfaction, 36% of workers report general satisfaction, with work and organization being the most valued aspects. However, significant challenges remain in leadership, training, and remuneration, factors that negatively affect motivation and performance. The analysis shows a moderate positive correlation between quality management and internal satisfaction ($r = 0.406$), suggesting that improving organizational processes and strengthening critical areas could result in a more satisfactory work environment. These findings emphasize the urgent need to optimize resources and improve organizational culture to ensure better patient care.

Keywords: Quality management; internal user satisfaction; institutional resources

Introducción

A nivel del mundo, indica un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2023), que para el año 2030 faltarán en todo el mundo 18 millones de trabajadores de salud. La mayoría de ellos serán mujeres y esto afectará más a los países con menos recursos económicos. También la OMS (2022) aboga por programas integrales de salud en el lugar de trabajo que incluyan la promoción de un ambiente laboral autentico y el apoyo a los empleados en todos los niveles. Un liderazgo efectivo y una comunicación clara son esenciales para crear y mantener un clima organizacional positivo. Reconoce que la gestión del clima organizacional es transcendental para la salud, la comodidad de los trabajadores y ofrece pautas y recomendaciones para mejorar el ambiente laboral en las organizaciones. reconoce que la satisfacción del usuario interno es esencial para el ejercicio activo de las organizaciones de salud. La satisfacción de los empleados mejora su bienestar y salud mental, incrementa la productividad, facilita la retención de personal y eleva el nivel de desempeño y la excelencia de la cartera de servicios.

La OMS (2023) dice que más de media algunos profesionales del ámbito sanitario en diversas naciones con pocos recursos padecen de tuberculosis latente. En África, muchas enfermeras que trabajan en hospitales tienen dolor de espalda crónico. Entre el 44% y el 83% de ellas lo sufre, mientras que en las que trabajan en consultorios solo el 18% tiene este problema. En América Latina, la Organización Panamericana De Salud (OPS) (2023) ha dado su aprobación a la política 20230 referente al personal de salud. El objetivo de esta política es elevar la calidad del talento humano con el fin de contribuir sistemas de salud más flexibles, para ello, se fundamentará en estrategias que fortalezcan las capacidades del talento humano y fortifiquen los sistemas de salud.

En Perú, de acuerdo con el Observatorio de Salud (2023), existe aproximadamente dos enfermeros por cada profesional médico, lo que representa gran numero entre las naciones evaluadas, en tal sentido sigue estando inferior del promedio de América Latina y los estados de la OCDE. MINSA (2023) en el centro de la organización de la salud, se observa un clima organizacional tenso y desfavorable. La ausencia de una interacción y diálogo efectivos, la escasez de recursos, la sobrecarga laboral y la carencia de incentivos adecuados contribuyen a un ambiente laboral poco propicio para el desarrollo óptimo de las actividades médicas y administrativas. Este clima tenso y desmotivador no solo afecta el desempeño del personal, sino también la excelencia de las prestaciones de salud brindados.

Los recientes avances en la gestión hospitalaria y el uso de tecnologías predictivas y evaluativas evidencian una transformación sostenida en la eficiencia de los servicios clínicos. Por un lado, Chowdhury et al. (2025) proponen un enfoque híbrido basado en datos masivos y aprendizaje

automático para predecir con alta precisión la duración de la estancia hospitalaria (LoS), lo cual permite optimizar recursos y mejorar la experiencia del paciente. Esta perspectiva se complementa con la visión de *Van de Wetering* (2021), quien destaca cómo la ambidestreza tecnológica, entendida como la capacidad simultánea de explorar e implementar nuevas tecnologías mientras se aprovechan las existentes, fomenta la agilidad del paciente y fortalece el rendimiento de los servicios hospitalarios mediante capacidades dinámicas. A su vez, *Shalom et al.* (2022) abordan la automatización del monitoreo clínico a través de sistemas de soporte a decisiones, logrando una reducción significativa del tiempo en las evaluaciones sin comprometer la calidad del cuidado, particularmente en entornos geriátricos. En conjunto, estas investigaciones refuerzan la importancia de integrar inteligencia artificial, sistemas automatizados y capacidades organizacionales para enfrentar los desafíos de un sistema hospitalario que demanda eficiencia, personalización de servicios y calidad sostenida en contextos clínicos diversos y en evolución.

La gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno en el Hospital Nacional de Apoyo Coracora son fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y la atención en el ámbito sanitario. La gestión de calidad se refiere a la implementación de procesos y estándares que garanticen que los servicios de salud ofrecidos sean eficaces, seguros y cumplan con las expectativas de los usuarios internos, como el personal médico, administrativo y de apoyo. La satisfacción de estos usuarios es crucial, ya que impacta directamente en su desempeño laboral y en la calidad del servicio que brindan a los pacientes. En el Hospital Nacional de Apoyo Coracora, se deben optimizar tanto los recursos humanos como los materiales, proporcionando capacitación continua al personal, mejorando las condiciones laborales y promoviendo una cultura de trabajo en equipo. De esta manera, no solo se fortalecerá la gestión interna, sino que también se incrementará la calidad de la atención al público, contribuyendo a la mejora continua de los procesos hospitalarios. Por lo que se presenta el problema a modo de pregunta ¿Cual es la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno del Hospital Nacional de Apoyo Coracora, Ayacucho durante el año 2024?

Se justifica la presente investigación debido a la creciente necesidad de evaluar y mejorar los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de salud, especialmente en contextos hospitalarios como el del Hospital Nacional de Apoyo Coracora. La satisfacción del usuario interno, entendida como la percepción del personal sobre los procesos y la calidad organizacional, se ha identificado como un factor crucial para optimizar el rendimiento y la eficacia de los servicios. Este estudio proporciona un análisis relevante que permitirá identificar áreas de mejora en la gestión hospitalaria, contribuyendo a la eficiencia operativa y al bienestar general dentro del hospital. Siendo el objetivo general Determinar la relación entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno en el

Hospital Nacional de Apoyo Coracora, con el propósito de optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud. Los objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre los procesos actuales de gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno. OE2: Determinar la relación entre la disponibilidad de recursos institucionales y la satisfacción del usuario interno. OE3: Determinar la relación comunicación interna y la satisfacción del usuario interno. OE4: Determinar la relación entre el liderazgo y trabajo en equipo en la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno. OE 5: Determinar la relación entre evaluación y mejora continua y la satisfacción del usuario interno.

Fundamento teórico

La presente investigación sobre *Gestión de calidad y satisfacción del usuario interno del Hospital Nacional de Apoyo Coracora, 2024* se sustenta en un enfoque epistemológico de tipo empírico-analítico, orientado a comprender, medir y analizar fenómenos observables dentro del contexto hospitalario. Este paradigma permite abordar de manera sistemática la relación entre la gestión de calidad y la percepción del usuario interno —entendido como el conjunto de trabajadores del establecimiento de salud— en torno a su satisfacción, desempeño y condiciones laborales. La búsqueda del conocimiento en esta investigación se apoya en la observación rigurosa, el análisis de datos y la interpretación objetiva de los resultados, aspectos que garantizan la validez y confiabilidad de los hallazgos. Desde una perspectiva filosófica, esta tesis se alinea con el realismo crítico, que reconoce la existencia de una realidad objetiva —como las condiciones laborales, los indicadores de calidad o los niveles de satisfacción— pero que también admite la influencia de factores subjetivos, como las percepciones, motivaciones y experiencias del personal de salud. En este marco, la gestión de calidad no se reduce a procesos normativos, sino que incorpora dimensiones humanas y organizacionales, las cuales son fundamentales para la comprensión integral del entorno laboral.

Asimismo, la investigación recoge aportes de la corriente humanista, al considerar al usuario interno no solo como recurso operativo, sino como sujeto con necesidades, expectativas y derechos dentro del sistema de salud. Este enfoque ético y antropocéntrico subraya la importancia de generar entornos laborales saludables, participativos y orientados al bienestar, lo cual resulta esencial para alcanzar una calidad institucional auténtica y sostenible.

En suma, el enfoque empírico-analítico, complementado con una visión crítica y humanista, permite construir una base epistemológica sólida para investigar y proponer mejoras en la gestión organizacional del hospital, teniendo como centro al ser humano que forma parte del equipo de salud.

La gestión de calidad consiste en planificar, controlar y mejorar los procesos organizacionales, siendo fundamental para satisfacer las necesidades del cliente y aumentar la eficiencia institucional (Asana, 2024). Según la norma ISO 9001, los principios que la rigen incluyen el enfoque al cliente, el liderazgo, el compromiso del personal, el enfoque por procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basadas en evidencia y la gestión de relaciones (Gobierno del Perú, 2024). La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permite cumplir con exigencias legales y mejorar la competitividad organizacional (ISO, 2024), fomentando además una cultura orientada a la excelencia (Unifikas, 2024).

Las dimensiones de la gestión de calidad incluyen los procesos actuales, disponibilidad de recursos, comunicación interna, liderazgo y evaluación. La gestión adecuada de procesos clínicos y administrativos asegura eficiencia y calidad (Bartoli y Del Mazob, 2024). La falta de recursos institucionales puede afectar el funcionamiento hospitalario (Alonso, 2021), mientras que la comunicación interna fortalece la coordinación y el clima laboral (Bustillos y Suguiura, 2022). El liderazgo y el trabajo en equipo son esenciales para un entorno saludable y eficiente (Díaz, 2021), y la evaluación continua garantiza mejoras sostenidas (Alfaro, 2024).

En cuanto a la satisfacción del usuario interno, esta se relaciona con la percepción del personal respecto al trabajo y la organización institucional (QuestionPro, 2024; Zervizgroup, 2024). El modo en que se asignan funciones influye directamente en la motivación del equipo (Sanabria, 2024). El estilo de liderazgo también repercute en el ambiente laboral, promoviendo la participación y el reconocimiento (Acuña, 2021). La capacitación permanente permite mejorar el desempeño individual (Delgado et al., 2021), y la percepción de una remuneración justa motiva al trabajador (Priego, 2024). Las buenas relaciones interpersonales y una cultura compartida refuerzan la pertenencia institucional (Agurto y Arroyo, 2022; Rodríguez y Bautista, 2021).

La satisfacción interna mejora el clima laboral, la productividad y reduce los costos asociados a la rotación (BPFeedback, 2024; Zendesk, 2023, 2021). Cuando el entorno laboral es valorado por los empleados, aumenta el compromiso y la lealtad hacia la organización (Martínez, 2019). Además, se fortalece la cultura organizacional cuando se prioriza el bienestar del personal (QuestionPro, 2024). Para mejorar estos aspectos, las organizaciones deben establecer objetivos claros, abrir canales de comunicación, aplicar encuestas internas y ofrecer programas de formación (Zervizgroup, 2024; Zendesk, 2023; QuestionPro, 2024; BPFeedback, 2024), integrando todo en una estrategia de mejora continua.

Conceptos fundamentales como el liderazgo, la toma de decisiones informadas y la cultura organizacional son pilares tanto para la gestión de calidad como para el bienestar del usuario interno (Sydle, 2020; Schein, 2010). Estos elementos permiten consolidar un sistema orientado al servicio,

anticipando errores y respondiendo con eficiencia. La gestión de calidad bien implementada se refleja directamente en la satisfacción laboral, y ambos factores fortalecen la sostenibilidad institucional. Por ello, se justifica sí o sí analizar la relación entre gestión de calidad y satisfacción interna en contextos de alta exigencia operativa

Material y métodos

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional de cohorte transversal, ya que no se manipulan variables y los datos se recogen en un único momento para identificar relaciones entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno, sin establecer causalidades. La población está conformada por 75 usuarios internos de un hospital de Ayacucho- Perú, incluyendo personal administrativo, asistencial y de apoyo, sobre los cuales se aplica un muestreo aleatorio simple, lo que asegura igualdad de probabilidades de selección y garantiza la representatividad de los datos. La muestra coincide con la totalidad de la población, abarcando a todos los trabajadores activos durante el año 2024. Para la recolección de datos se utiliza la técnica de encuesta, mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, aplicado de manera presencial bajo criterios éticos como la confidencialidad y el consentimiento informado. El análisis de la información se lleva a cabo mediante procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales, con el uso de software especializado para procesar los datos y obtener resultados válidos y confiables. Esta metodología permite identificar patrones, relaciones y niveles de percepción sobre la gestión de calidad en el contexto organizacional estudiado.

Resultados

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad y dimensiones

		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
VARIABLE 1: Gestión de	N	5	19	44	7	0
Calidad	%	6,7%	25,3%	58,7%	9,3%	0,0%
Planificación y Gestión	N	3	15	41	13	3
Estratégica	%	4,0%	20,0%	54,7%	17,3%	4,0%
Recursos	N	9	23	35	8	0
	%	12,0%	30,7%	46,7%	10,7%	0,0%
Comunicación Interna	N	7	26	42	0	0
	%	9,3%	34,7%	56,0%	0,0%	0,0%
Liderazgo y Trabajo en Equipo	N	6	37	26	3	3
	%	8,0%	49,3%	34,7%	4,0%	4,0%
Evaluación y Mejora	N	5	23	38	6	3
	%	6,7%	30,7%	50,7%	8,0%	4,0%

La percepción sobre la gestión de calidad en el Hospital Nacional de Apoyo Coracora es moderada a baja, ya que la mayoría de los trabajadores (58,7%) considera que esta se aplica solo “a veces”, mientras que un 25,3% indica que “casi nunca” la percibe, y ningún encuestado señala que “siempre” se practique. Al analizar las dimensiones, se observa que la planificación y gestión estratégica también es vista como intermitente, predominando respuestas de frecuencia media (54,7% “a veces”) y baja (20% “casi nunca”). En cuanto a los recursos, destaca una percepción negativa: más del 42% considera que rara vez están disponibles (30,7% “casi nunca” y 12% “nunca”). La comunicación interna también presenta deficiencias, ya que ningún trabajador la percibe como frecuente, y un tercio afirma que casi no existe. Asimismo, el liderazgo y el trabajo en equipo tienen una valoración predominantemente baja (49,3% “casi nunca”), y solo un 8% lo percibe con frecuencia. Finalmente, los procesos de evaluación y mejora tampoco están bien posicionados: la mitad de los encuestados opina que ocurren solo ocasionalmente, mientras que casi un tercio cree que rara vez se aplican. En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad urgente de fortalecer todos los componentes de la gestión de calidad para generar mayor confianza, eficacia y compromiso entre los usuarios internos.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario interno y sus dimensiones

		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	N	3	21	27	24	0
	%	4,0%	28,0%	36,0%	32,0%	0,0%
Trabajo y Organización	N	1	4	23	36	11
	%	1,3%	5,3%	30,7%	48,0%	14,7%
Liderazgo y Gestión	N	5	22	29	17	2
	%	6,7%	29,3%	38,7%	22,7%	2,7%
Capacitación	N	2	27	28	17	1
	%	2,7%	36,0%	37,3%	22,7%	1,3%
Remuneración y Reconocimiento	N	14	27	20	12	2
	%	18,7%	36,0%	26,7%	16,0%	2,7%
Relaciones Interpersonales	N	1	13	33	27	1
	%	1,3%	17,3%	44,0%	36,0%	1,3%
Ambiente Laboral y Cultura Organizacional	N	0	14	48	13	0
	%	0,0%	18,7%	64,0%	17,3%	0,0%

Los resultados sobre la satisfacción del usuario interno reflejan una percepción moderada, donde la mayoría de los trabajadores considera sentirse satisfecho “a veces” (36%) o “casi siempre” (32%), mientras que solo un 4% indicó “nunca” y ningún participante señaló “siempre”. Al analizar las dimensiones, la mejor valorada fue Trabajo y Organización, con un 48% que respondió “casi siempre” y un 14,7% “siempre”, lo que indica que los roles, procesos y condiciones laborales son mayormente aceptados por el personal. Sin embargo, otras dimensiones presentan mayores áreas de mejora: Liderazgo y Gestión tiene respuestas repartidas, destacando un 29,3% que opina “casi nunca” y solo un 2,7% que lo percibe “siempre”; Capacitación también es crítica, con un 36% que señala que casi nunca se brinda, y apenas un 1,3% que la considera constante. La percepción sobre Remuneración y Reconocimiento es la más desfavorable, con un 54,7% que opina que rara vez se recibe una retribución adecuada (18,7% “nunca” y 36% “casi nunca”), evidenciando una debilidad clara en este aspecto. En contraste, Relaciones Interpersonales y Ambiente Laboral y Cultura Organizacional presentan niveles más aceptables: un 80% considera que las relaciones entre compañeros son al menos ocasionalmente positivas, y un notable 64% opina que la cultura organizacional es aceptable “a veces”, aunque con margen de mejora. En conjunto, los resultados indican que, aunque hay una base de satisfacción interna en aspectos organizativos y relacionales, es urgente mejorar el liderazgo, la capacitación y especialmente el reconocimiento económico para fortalecer el compromiso del personal.

Tabla 3

Correlación entre variables Correlaciones

		VARIABLE 1:	VARIABLE 2:
		Gestión de Calidad	Satisfacción del Usuario Interno
VARIABLE 1: Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,406**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	,406**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

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

El análisis de correlación de Pearson mostró una correlación positiva y moderada entre la Gestión de Calidad y la Satisfacción del Usuario Interno, con un coeficiente de $r = 0.406$ y una significancia de $p = 0.000$. Dado que este valor es menor al nivel crítico de 0.05, se concluye que la relación es estadísticamente significativa al 95% de confianza. Esto implica que, en la medida que los trabajadores perciben una mejor gestión de calidad en el hospital, también tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción interna. Este resultado respalda la hipótesis general del estudio y sugiere que mejorar los procesos de gestión podría tener un impacto positivo en el clima y bienestar laboral.

Hipótesis específicas

H₁: La identificación de los procesos actuales de gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios internos.

H₀: La identificación de los procesos actuales de gestión de calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios internos.

Tabla 4

Correlación entre los procesos actuales de gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno.

		VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	1	,369**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	75	75
Procesos actuales	Correlación de Pearson	,369**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	75	75

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

El análisis de correlación de Pearson entre los procesos actuales de gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno arrojó un coeficiente de $r = 0.369$, con un valor de significancia de $p = 0.001$. Este resultado indica una correlación positiva y moderada, que además es estadísticamente significativa al 5%, ya que el valor p es menor a 0.05. En términos prácticos, esto significa que un mejor desarrollo de los procesos actuales de gestión de calidad en el hospital está asociada a un mayor nivel de satisfacción por parte del personal, lo que sugiere que el fortalecimiento de esta dimensión podría contribuir a mejorar el bienestar interno de los trabajadores.

H_1 : Existe una relación significativa entre la disponibilidad de recursos institucionales y la satisfacción del usuario interno.

H_0 : No existe una relación significativa entre la disponibilidad de recursos institucionales y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 5

Correlación entre la disponibilidad de recursos institucionales y la satisfacción del usuario interno.

Correlaciones

		VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Recursos institucionale s
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	1	,333**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	75	75
Recursos institucionales	Correlación de Pearson	,333**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	75	75

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

El análisis de correlación de Pearson entre la disponibilidad de recursos institucionales y la satisfacción del usuario interno mostró un coeficiente de $r = 0.333$, con un valor de significancia de $p = 0.003$, lo que indica una correlación positiva y moderada, estadísticamente significativa al 5%. Este resultado sugiere que a mayor disponibilidad y

adecuada gestión de recursos en el hospital (materiales, humanos, financieros), mayor es la satisfacción que reportan los trabajadores. Por tanto, mejorar el acceso y uso eficiente de los recursos podría tener un efecto directo en el bienestar del personal.

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno.

H₀: No Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 6

Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno

Correlaciones

		VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	
		Comunicación Interna	
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	1	,279*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	75	75
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	,279*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	75	75

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

La correlación de Pearson entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno arrojó un coeficiente de $r = 0.279$, con un valor de $p = 0.015$, lo que indica una correlación positiva baja, pero estadísticamente significativa al 5%. Este resultado sugiere que, aunque la relación no es muy fuerte, existe una tendencia en la que una mejor percepción sobre la comunicación interna dentro del hospital se asocia con un mayor nivel de satisfacción del personal. Fortalecer los canales y la claridad de la comunicación podría contribuir, por tanto, a mejorar el clima laboral.

H₁: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo en la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno.

H₀: No existe una relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo en la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 7

Correlación entre el liderazgo y el trabajo en equipo en la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno.

Correlaciones

		VARIABLE 2:	
		Satisfacción del Usuario Interno	Liderazgo y Trabajo en Equipo
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	1	,363**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	75	75
Liderazgo y Trabajo en Equipo	Correlación de Pearson	,363**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	75	75

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

El análisis de correlación de Pearson entre el liderazgo y el trabajo en equipo en la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno mostró un coeficiente de $r = 0.363$, con una significancia de $p = 0.001$, lo que indica una correlación positiva y moderada, estadísticamente significativa al 5%. Esto significa que, a medida que los trabajadores perciben un liderazgo más efectivo y un mayor fomento del trabajo colaborativo dentro del hospital, tienden a sentirse más satisfechos con su entorno laboral. Este hallazgo resalta la importancia de fortalecer el liderazgo institucional y las dinámicas de equipo para elevar la satisfacción del personal.

H₁: Existe una relación significativa entre la evaluación y mejora continua y la satisfacción del usuario interno.

H₀: No existe una relación significativa entre la evaluación y mejora continua y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 8

Correlación entre la evaluación y mejora continua y la satisfacción del usuario interno.

Correlaciones

		VARIABLE 2:	
		Satisfacción del Usuario Interno	Evaluación y Mejora
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	1	,326**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	75	75
Evaluación y Mejora	Correlación de Pearson	,326**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	75	75

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

La prueba de correlación de Pearson entre la evaluación y mejora continua y la satisfacción del usuario interno arrojó un coeficiente de $r = 0.326$ con un valor de significancia de $p = 0.004$, lo que indica una correlación positiva y moderada, estadísticamente significativa al 5%. Este resultado sugiere que cuando los procesos de evaluación del desempeño y mejora continua son percibidos como presentes y efectivos, los trabajadores tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción en su entorno laboral. Por tanto, fortalecer las prácticas de retroalimentación y mejora organizacional puede contribuir directamente al bienestar del personal.

Discusión

El análisis de los resultados obtenidos de la investigación sobre la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno en el Hospital Nacional de Apoyo Coracora pone en evidencia varios aspectos clave que reflejan tanto fortalezas como áreas críticas en los procesos organizacionales. En primer lugar, la variable "gestión de calidad" presenta un Alfa de Cronbach de 0.918, lo que indica una excelente consistencia interna de los ítems utilizados para medir esta variable. Este valor sugiere que el cuestionario es confiable y refleja adecuadamente las percepciones del personal sobre la calidad en el hospital (ISO,

2024). Sin embargo, los resultados descriptivos muestran que la percepción general sobre la gestión de calidad es moderada, con un porcentaje significativo de trabajadores que perciben la gestión de calidad como intermitente o insuficiente, lo que revela la necesidad de revisar y fortalecer los procesos de planificación y recursos institucionales.

La percepción sobre la "satisfacción del usuario interno" también es moderada, con un Alfa de Cronbach de 0.849, lo que demuestra una buena fiabilidad del instrumento para medir el bienestar del personal (Zervizgroup, 2024). A pesar de esto, las respuestas indican que, aunque la satisfacción está presente en áreas como trabajo y organización, existen deficiencias notorias en dimensiones como liderazgo, capacitación y remuneración, lo cual influye negativamente en el compromiso y la motivación del personal (Acuña, 2021). Esto resalta que, aunque algunos aspectos organizacionales son percibidos positivamente, la falta de recursos adecuados y la escasa capacitación impactan la satisfacción general de los trabajadores, lo que refuerza la necesidad de mejorar estos factores dentro de la gestión hospitalaria.

En relación con la "gestión de calidad", las dimensiones más afectadas son la planificación y gestión estratégica, la comunicación interna, y los recursos. Según los resultados, más del 40% de los trabajadores considera que los recursos son insuficientes o poco disponibles. Este hallazgo coincide con la afirmación de Alonso (2021), quien señala que la falta de recursos institucionales es un obstáculo significativo para el funcionamiento adecuado de los hospitales. Además, la comunicación interna, fundamental para la coordinación de equipos y el flujo de información, se percibe como deficiente, lo que indica que el hospital debe mejorar la transparencia y eficacia en sus canales de comunicación (Bustillos y Suguiura, 2022).

La correlación encontrada entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno ($r = 0.406$, $p < 0.01$) refuerza la hipótesis de que una mejor gestión de calidad impacta positivamente en la satisfacción del personal. Este hallazgo es coherente con estudios previos que sugieren que los entornos laborales con una gestión de calidad sólida tienden a generar mayor bienestar y compromiso entre los empleados (Martínez, 2019). Los resultados de esta investigación se alinean con la visión de Schein (2010), quien argumenta que una cultura organizacional bien gestionada es crucial para mejorar tanto la satisfacción laboral como la eficiencia operativa en las instituciones.

En cuanto a las dimensiones específicas de la gestión de calidad, la "evaluación y mejora continua" también muestra una correlación positiva con la satisfacción del usuario interno ($r = 0.326$, $p = 0.004$). Este resultado coincide con la perspectiva de Alfaro (2024), quien señala que los procesos de retroalimentación y mejora constante son fundamentales para optimizar la calidad de los servicios y fortalecer el compromiso del personal. Si bien la percepción de los empleados sobre la evaluación y mejora continua es moderada, su relación con la satisfacción sugiere que la implementación efectiva de estas prácticas podría tener un impacto significativo en el bienestar laboral.

El liderazgo y el trabajo en equipo también juegan un papel crucial en la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno. El análisis de correlación muestra una relación moderada ($r = 0.363$, $p = 0.001$) entre el liderazgo efectivo y la satisfacción del personal, lo que confirma la importancia de un liderazgo sólido en la creación de un ambiente de trabajo positivo. De acuerdo con Díaz (2021), un liderazgo efectivo no solo mejora la cohesión del equipo, sino que también promueve la motivación y el sentido de pertenencia dentro de la organización. En este sentido, los resultados sugieren que fortalecer el liderazgo y fomentar el trabajo en equipo podría ser una estrategia clave para mejorar la satisfacción interna en el hospital.

La disponibilidad de recursos institucionales también tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario interno ($r = 0.333$, $p = 0.003$). Este hallazgo es consistente con la afirmación de Bustillos y Suguiura (2022), quienes destacan que la adecuada asignación y gestión de recursos es esencial para el buen funcionamiento de cualquier institución. En el contexto del hospital, la mejora en la disponibilidad de recursos, tanto materiales como humanos, podría resultar en un aumento de la satisfacción del personal y en la eficiencia de los servicios ofrecidos.

La comunicación interna también se correlaciona positivamente con la satisfacción del usuario interno, aunque con una relación más débil ($r = 0.279$, $p = 0.015$). A pesar de ser una correlación baja, este resultado sugiere que mejorar los canales de comunicación en el hospital podría tener un efecto positivo en el clima laboral. Shalom et al. (2022) mencionan que la automatización de los sistemas de comunicación y la implementación de tecnologías de soporte a decisiones pueden reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de la

información disponible para los empleados. Por lo tanto, una mejora en estos aspectos podría contribuir al bienestar general del personal.

En términos de satisfacción interna, los resultados también evidencian que el trabajo y la organización son los aspectos más valorados por los empleados, lo que sugiere que las condiciones laborales y la asignación de tareas son clave para el bienestar del personal. La dimensión de "remuneración y reconocimiento" presenta la mayor área de mejora, ya que más del 50% de los trabajadores considera que no reciben una compensación adecuada por su trabajo. Este hallazgo resalta la importancia de revisar las políticas salariales y de reconocimiento dentro del hospital, ya que la falta de incentivos económicos puede afectar el compromiso y la motivación del personal (Priego, 2024).

El análisis de estos resultados proporciona una comprensión más profunda de los factores que influyen en la satisfacción del personal dentro del Hospital Nacional de Apoyo Coracora. Los hallazgos sugieren que, aunque existen aspectos positivos como el trabajo en equipo y la organización, la gestión de calidad aún presenta deficiencias en varias áreas clave. Mejorar la disponibilidad de recursos, la capacitación y el liderazgo podría tener un impacto significativo en la satisfacción interna y en el desempeño general de la institución. Estos resultados apoyan la necesidad de implementar estrategias de mejora continua que fortalezcan tanto los procesos internos como el bienestar de los empleados, lo cual redundará en una mayor eficiencia organizacional y una mejor atención a los pacientes

Conclusiones

En conclusión, los resultados de esta investigación subrayan la relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno en el Hospital Nacional de Apoyo Coracora. El análisis de la fiabilidad de las variables utilizadas muestra que los instrumentos de medición son altamente confiables, especialmente en la medición de la gestión de calidad, con un Alfa de Cronbach de 0.918, y en la satisfacción del usuario interno, con un Alfa de Cronbach de 0.849. Estos resultados indican que las percepciones del personal sobre la calidad de la gestión y su satisfacción laboral pueden ser interpretadas con un alto grado de confianza. Sin embargo, los hallazgos también evidencian que tanto la gestión de calidad como la satisfacción del usuario interno presentan áreas críticas que requieren atención. En términos de gestión de calidad, los trabajadores reportan una percepción moderada a baja en

aspectos clave como la planificación estratégica, la disponibilidad de recursos y la comunicación interna, lo que sugiere que la implementación de un sistema de gestión de calidad más efectivo podría mejorar estos procesos. De manera similar, la satisfacción interna muestra que, aunque aspectos como el trabajo y la organización son generalmente valorados positivamente, existen áreas de mejora sustancial en liderazgo, capacitación y especialmente en la remuneración y el reconocimiento, que son fundamentales para mantener un ambiente de trabajo motivador y comprometido.

La correlación positiva entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario interno ($r = 0.406$) refuerza la hipótesis de que mejorar los procesos de gestión contribuye a aumentar la satisfacción del personal, lo que, a su vez, podría generar un ambiente laboral más saludable y eficiente. Las correlaciones adicionales entre las dimensiones específicas de la gestión de calidad, como los recursos, el liderazgo, la evaluación y la comunicación interna, con la satisfacción interna, apuntan a la importancia de fortalecer estas áreas para lograr un impacto positivo en el bienestar del personal. Sin embargo, a pesar de la relevancia de los hallazgos, la investigación tiene algunas limitaciones, como la posible subjetividad en las percepciones de los encuestados, lo que podría haber influido en los resultados. Además, el estudio se limitó a un único hospital, por lo que los resultados pueden no ser generalizables a otras instituciones. En futuras investigaciones, sería útil ampliar el alcance de la muestra, incluyendo hospitales de diferentes tamaños y regiones, para validar los resultados obtenidos y explorar más a fondo las dinámicas específicas de la gestión de calidad y la satisfacción interna en diversos contextos. También sería pertinente realizar un análisis longitudinal para evaluar cómo los cambios en la gestión de calidad y en la satisfacción del usuario interno se desarrollan a lo largo del tiempo, lo que permitiría obtener una comprensión más detallada de la evolución de estos factores en entornos hospitalarios.

Referencias bibliográficas

- Acuña, B. P. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(95), 723–740.
<https://mail.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36277>

- Agurto, J. N. R., & Arroyo, J. T. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *TecnoHumanismo*, 2(3), 17–34.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8356012>
- Alfaro, L. F. V. (2024). Evaluación y mejora continua, procesos para la calidad en la educación. *Revista El Labrador*, 8(02), ág-161.
<https://revistaellabrador.net/index.php/RevistaElLabrador/article/view/156>
- Asana. (2024). Gestión de calidad: qué es, y cómo implantarlo.
<https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Bartoli, J., & del Manzob, M. B. (2024). La salud mental desde una perspectiva discursiva: reflexiones interdisciplinarias sobre procesos actuales de producción de subjetividad.
https://proyectoetica.org/wp-content/uploads/2025/03/bartoli-del-manzo_58-65_vol-1-2_2024.pdf
- BPFeedback. (2024). La satisfacción del cliente interno impacta en el clima laboral.
<https://www.bpfeedback.com/satisfaccion-cliente-interno-clima-laboral/>
- Bustillos, F. J., Suguiura, R., & Del Carmen, M. (2022). La gestión de la comunicación interna durante la pandemia en la red Procosi en 2020 y 2021.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4051999?show=full>
- Chowdhury, T. N., Mou, S. A., & Rahman, K. N. (2025). A hybrid data-driven approach for analyzing and predicting inpatient length of stay in health centre. *arXiv*.
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2501.18535>
- Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305–317.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1327>
- Díaz, E. L. (2021). Modelo de liderazgo y trabajo en equipo para fortalecer la gestión académica de la Escuela Profesional de Educación FACHSE–UNPRG [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5c3a9ebb21ea3a0db62d95c135d42d44/Details
- Gobierno del Perú. (2024). *Sistema de Gestión de la Calidad*. <https://www.gob.pe/28212-sistema-de-gestion-de-la-calidad>

- ISO. (2024). *Sistemas de gestión de la calidad: Introducción*. <https://www.iso.org/es/gestion-calidad/que-es-sgc>
- Martínez, J., Pérez, L., & Gómez, R. (2019). Satisfacción del personal en hospitales: un estudio comparativo entre hospitales públicos y privados. *Revista de Gestión Sanitaria*, 25(3), 78–94. <https://doi.org/10.1093/jhml/jhx123>
- Ministerio de Salud. (2024). *Prioridades Nacionales en Salud 2024-2030* (Resolución Ministerial N.º 184-2024/MINSA). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/5364816-184-2024->
- Nueva ISO 9001. (2020). ¿Qué es la gestión de la calidad y cómo nos ayuda? <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Observatorio ESAN (2023). *Servicios públicos de salud en el Perú 2023*. Observatorio ESAN. <https://observatorio.esan.edu.pe/wp-content/uploads/2023/09/Servicios-publicos-de-salud.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Nursing and midwifery*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Patient satisfaction with nursing services in selected hospitals: Evidence from South-East Asia Region*. <https://imsear.searo.who.int/collections/1544d7c1-f1f1-44d1-8ad4-49828a6bd1df>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Política sobre el personal de salud 2030: Fortalecimiento de los recursos humanos para la salud a fin de lograr sistemas de salud resilientes* (CD60/6). <https://www.paho.org/sites/default/files/2025-01/politica-2030-espanol-final.pdf>
- Priego, R. A. (2024). El liderazgo directivo en la Nueva Escuela Mexicana y la revalorización docente desde el reconocimiento del talento humano: a scoping review. *Región Científica*, 3(1), 2024197–2024197. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9839662.pdf>
- QuestionPro. (2024). Importancia de la satisfacción del cliente interno. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/>
- Rodríguez, O. O. R., & Bautista, L. A. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 13(2). <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/html/>

- Sanabria, P. J. P. (2024). Trabajo, cultura del trabajo y organización del trabajo: Algunos elementos de reflexión. *Revista de Sociología*, 8(1).
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/revsoci/article/view/8691>
- Shalom, E., Goldstein, A., Wais, R., Slivanova, M., Melamed Cohen, N., & Shahar, Y. (2022). Implementation and evaluation of a system for assessment of the quality of long-term management of patients at a geriatric hospital. *arXiv*.
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2211.12904>
- Sydle. (2020). Gestión de Calidad: qué es y cómo aplicarla en tu negocio.
<https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-calidad-60ad5735ffc5ec4b80a0491d>
- Unifikas. (2024). Gestión de la Calidad: Qué es, principios, beneficios y claves.
<https://www.unifikas.com/es/noticias/gestion-de-la-calidad-que-es-principios-beneficios-y-claves>
- Van de Wetering, R. (2021). IT ambidexterity driven patient agility and hospital patient service performance: A variance approach. *arXiv*.
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2107.09415>
- Zendesk. (2021). Encuesta de satisfacción del cliente interno: ¿cómo aplicar?
<https://www.zendesk.com.mx/blog/encuesta-satisfaccion-cliente-interno/>
- Zendesk. (2023). ¿Cómo mejorar el servicio al cliente interno en 7 pasos?
<https://www.zendesk.com.mx/blog/como-mejorar-la-satisfaccion-del-cliente-interno/>
- Zervizgroup. (2024). ¿Cuándo hablamos de la satisfacción del cliente interno?
<https://www.zervizgroup.com/blogs/cuando-hablamos-de-la-satisfaccion-del-cliente-interno/>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.