

## Toplam Kalite Yönetiminin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Cinsiyetin Düzenleyici Rolü: Bir Özel Hastane Uygulaması

Impact of Total Quality Management on Work Satisfaction and Gender's Moderator Role: A Case of Private Hospital

Gülizar Gülcan ŞEREMET<sup>1</sup>, Abdulkadir KOCA<sup>2</sup>

### ÖZ

Bu çalışmada, toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerine etkisini belirlemek ve bu etkide cinsiyetin düzenleyici rolü olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılmıştır. Çalışmanın evreni özel bir hastanede çalışan 254 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada basit rastgele örnekleme yöntemi ile 154 kişiye ulaşılmıştır. Araştırmanın verileri 18.01.2024-18.03.2024 tarihleri arasında toplanmıştır. Çalışmada bağımsız değişken toplam kalite yönetimi iken bağımlı değişken iş tatminidir. Aynı zamanda bu ilişkide düzenleyici değişken ise cinsiyet değişkenidir. Araştırmada betimleyici analiz, korelasyon, regresyon ve düzenleyici değişkenin etkisini belirleyebilmek adına Andrew Hayes'in (2013) process makrosu kullanılmıştır. Çalışmada bağımsız ve bağımlı değişkenler arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiş ve bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerindeki etkisinde cinsiyetin düzenleyici bir etkisinin olmadığı da görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** İş Tatmini, Toplam Kalite Yönetimi, Sağlık Yönetimi

### ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of total quality management on job satisfaction and to determine whether gender has a moderating role in this effect. The study population was 254 employees of a private hospital. The study reached 154 people through simple random sampling. Between 18.01.2024 and 18.03.2024 the data of the study was collected. The independent variable of the study was total quality management, the dependent variable was job satisfaction and the moderator of this relationship was gender. The research used Andrew Hayes' (2013) process macro to determine the effect of descriptive analysis, correlation, regression and moderator variables. The study found a positive and significant relationship between the independent and dependent variables. It was concluded that the independent variable had a significant effect on the dependent variable. It was concluded that the independent variable significantly affected the dependent variable. It was also found that gender had no moderating effect on the effect of total quality management on job satisfaction.

**Keywords:** Job Satisfaction, Total Quality Management, Health Management

Çankırı Karatekin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu'ndan 17.01.2024 tarih ve 11 numaralı toplantı ile etik izin alınmıştır

<sup>1</sup>Dr.Öğr.Üyesi Gülizar Gülcan ŞEREMET, Sağlık Yönetimi, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, [gulizargulcanseremet@karatekin.edu.tr](mailto:gulizargulcanseremet@karatekin.edu.tr) ORCID:0000-0002-5790-2780

<sup>2</sup>Uzm. Abdulkadir KOCA, Sağlık Yönetimi, Acıbadem Ankara Hastanesi Hasta Hizmetleri Bölümü, [a.kadir\\_koca@outlook.com](mailto:a.kadir_koca@outlook.com), ORCID:0000-0002-4106-5332

**İletişim/ Corresponding Author:**  
e-posta/ e-mail:

Gülizar Gülcan ŞEREMET  
[gulizargulcanseremet@karatekin.edu.tr](mailto:gulizargulcanseremet@karatekin.edu.tr)

**Geliş Tarihi/Received:**29.03.2024  
**Kabul Tarihi/Accepted:**29.10.2024

## GİRİŞ

Kalite kavramı ilk olarak 19. yüzyılda ürünlerin muayenesinde bir değerlendirme aracı olarak kullanılmaya başlamış, 2. Dünya Savaşı'ndan sonra daha da önemli hale gelmiştir. Çünkü üretilen ürünler kalite amacıyla kontrol edilmeye başlanmıştır. 1970'li yıllara gelindiğinde de toplam kalite yönetimi kavramı önem kazanmıştır<sup>1</sup>. Deming'e göre kalite, hiç sonu bulunmayan sürekli iyileştirme döngüsü olarak tanımlarken; Juran kaliteyi kullanıma uygunluk olarak ifade etmiştir. Crosby ise kaliteyi sıfır hata olarak tanımlamış ve kaliteyi yapılan işin doğru yapılması ve beklentilere uygunluk olarak ifade etmiştir<sup>2</sup>. Kalite, müşteri memnuniyetini sağlamak ve örgütlerde verimliliği artırmak için kullanılan bir kavram olmuştur. Kalite; müşteri beklentilerini karşılamak, çalışanların daha iyi hizmet verebilmesi için iş görenlerin çalışma şartlarını iyileştirmek, süreçleri standartlara uygun bir hale getirmekte önemli bir rol almaktadır. Artan rekabet, değişen müşteri ihtiyaçları, tedarik zincirindeki küreselleşme eğilimi kalite kavramını zaman içerisinde değişime uğratmış ve toplam kalite yönetim anlayışını ortaya çıkarmıştır.

Toplam kalite yönetimi, insanı merkeze alan, tüm çalışanların katılımına dayanan bir yönetim anlayışıdır.<sup>3</sup> Toplam kalite yönetimi bir kuruluşun tüm süreçlerinde kaliteyi artırmak ve geliştirmek için tüm çalışanların katılımını sağlayarak planlı bir sistematik yaklaşımı içeren, ihtiyaçlarını tespit eden, süreçlerin kontrol edilebildiği sürekli geliştirme, iyileştirme yolu ile müşterilerin tatminini sağlamak olarak ifade edilebilir.<sup>4</sup> Toplam kalite anlayışı kurumsal bir kültür olarak kabul edilebilmektedir.<sup>5</sup>

Toplam kalite yönetimi anlayışının görüldüğü alanlardan biri de sağlık hizmet sunumu yapan kurum ve kuruluşlardır. Bu kurumlarda iç müşteri odaklı yönetim anlayışı, hizmet sunumunda ve yönetim faaliyetlerinde sürekli iyileştirme, bölümler arası iş birliğine dayalı yönetim anlayışı, çalışanların eğitimi, üst yönetimin liderliği ve sorumluluğu, takım çalışması ve personel katılımı, iş süreçlerindeki hataları belirleme,

süreçlerdeki hataları önleme ya da sıfırlama ve bu hataları ölçme ve izleme ve kariyer gelişimi toplam kalite yönetimine ilişkin gerçekleştirilen faaliyetler arasında yer almaktadır.<sup>6-8</sup>

Sağlık kurum ve kuruluşlarında uygulanan toplam kalite yönetimi uygulamalarının iş tatmini üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir. Çünkü toplam kalite yönetim anlayışı çalışanların benimsenen kararlara katılımını, çalışma ortamlarında iyileştirilme yapılmasına olanak sağlayabilir. Ayrıca çalışanların yöneticileri ile sürekli iletişim halinde olmaları, çalışanların iyi bir çalışma ortamında iş süreçlerini yürütebilmeleri, iş süreçlerinde meydana gelen hataların en aza indirilmesini hedefleyip, gelişim fırsatlarından yararlanarak daha iyi hizmet sunabilmelerine de imkân vermektedir. Tüm bu faktörler düşünüldüğünde toplam kalite yönetim uygulamalarının iş tatminini etkilemesi beklenebilmektedir. Aynı zamanda çalışanlara toplam kalite yönetimi anlayışı gereği sürekli eğitimlerin verilmesi ve verilen bu eğitimlerin sahada uygulanması, sürekli iyileştirme uygulamaları ile kendilerini geliştirebilme faaliyetleri elde etmeleri çalışanların performansını artırarak iş tatmini yaratması beklenmektedir.<sup>9-11</sup>

İş tatmini, örgütlerde çalışan bireylerin beklentilerini, gerçekleştirmek hedefler ile işletmenin hedefleri arasındaki uyumu ve bunun sonucunda elde ettikleri ödülleri, maddi kazançları, çalışma arkadaşlarından duymuş olduğu mutluluğu ve işinden aldığı hazzı ifade eden bir kavramdır.<sup>12-13</sup> İş tatmini çalışma koşullarından, çalışanın sağlanan eğitimlerden verilen becerilerden, yaptığı işin özelliklerinden etkilenebilmektedir. Aynı zamanda çalışanın yaşı, cinsiyeti, insan ilişkileri, yöneticileri, müşterileri ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri, ekip çalışması, yönetici davranışları ve örgüte olan bağlılık iş tatminini etkileyebilen unsurlar arasındadır.<sup>14-19</sup> İş tatmininin artması çalışanların davranışlarını olumlu yönde etkiler.<sup>20</sup>

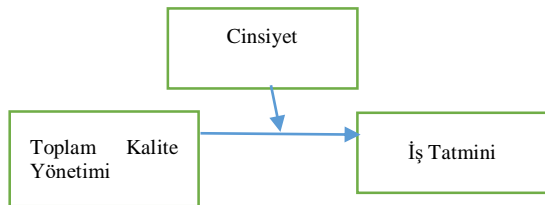
İş tatmininin toplam kalite yönetimi uygulamalarından etkilenebileceği ve bu etkileşim de cinsiyetin de etkili olabileceği düşünülmektedir. Yapılan çalışmalar toplam kalite yönetiminin iş tatminini etkilediğini göstermektedir.<sup>10,11</sup> Ancak alanyazın taramalarında sağlık sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının iş tatminini üzerindeki etkisine ilişkin yapılan çalışmalarının kısıtlı olduğunu görülmektedir. Aynı zamanda literatür taramalarında toplam kalite yönetim uygulamalarının iş tatminine etkisinde cinsiyetin düzenleyici rolü yok denecek kadar azdır. Oysaki toplam kalite yönetiminin iş tatminini etkisinde cinsiyetin düzenleyici bir etkisi olduğu

düşünülmektedir. Çünkü kadın ve erkek çalışanların örgütten beklentileri farklı olabileceği gibi aynı zamanda çeşitli örgütsel yönetim anlayışına sahip yönetimler, yönetim kademelerinde belirli bir cinsiyetin (örneğin yalnızca erkek) yer alması gerektiğini savunabilmekte, birtakım işlerin yalnızca bir cinsiyet tarafından yapılabileceğine inanmaktadır. Haliyle bu durum cinsiyete bağlı ayrımcılığı da beraberinde getirmektedir. Bu sebepler nedeniyle bu çalışmada toplam kalite yönetimi uygulamalarının bir hastanede görev yapan sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkisi ve bu etkide cinsiyetin düzenleyici rolünün araştırılması amaçlanmıştır.

## MATERYAL VE METOT

Bu çalışma toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerine etkisini ve bu etkide cinsiyetin düzenleyici rolünü belirlemek amacı ile yapılmıştır. Çalışma tanımlayıcı, kesitsel tipli bir araştırmadır. Çalışmaya ilişkin hipotezler aşağıda verilmiştir.

Araştırmada literatürden destek alınarak teorik model oluşturulmuştur. Oluşturulan modelde “toplam kalite yönetimi” değişkeninin “iş tatmini” üzerinde etkisi olduğu ve aynı zamanda bu etkide cinsiyet değişkeninde düzenleyici rol üstlenildiği düşünülmektedir. Araştırmada oluşturulan modelde toplam kalite yönetimi (bağımsız değişken), iş tatmini (bağımlı değişken) ve cinsiyet (düzenleyici değişken) olarak alınmıştır. Model Şekil 1’de gösterilmiştir. Çalışma hipotezleri aşağıda belirtilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

H<sub>1</sub>: Toplam kalite yönetimi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>2</sub>: Toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H<sub>3</sub>: Toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerindeki etkisinde cinsiyetin düzenleyici rolü vardır.

### Evren ve Örneklem

Araştırma evreni Ankara’da bulunan özel bir hastanede görev yapan 254 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Örneklem hesaplaması  $n = p \cdot q \cdot t^2 / d^2$  formülü kullanılarak hesaplanmıştır. Formülde kabul edilen örneklem hatası  $d$  0,50,  $p$  ve  $q$  değerleri 0,50 ve  $t$  değeri ise 1,96 olarak alınmıştır. Bu formülden yola çıkarak değerler yerine konduğunda örneklem 154 olarak bulunmuştur.<sup>21</sup> Araştırmada rastgele örneklem yöntemi ile 175 çalışana ulaşılmış ancak 21 anket değerlendirilmeye alınmamıştır. Bu nedenle araştırmanın örnekleme 154 katılımcıdan oluşmaktadır.

### Çalışmanın Etik Yönü

Araştırmanın yürütülmesi için Çankırı Karatekin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu’ndan 17.01.2024 tarih ve 11 numaralı toplantı ile etik izin alınmıştır.

### Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılan kişisel bilgi formu araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Araştırmada veri toplama amacı ile anket yöntemi kullanılmış ve ilk 6 soru kişisel bilgilere yönelik ifadeleri içerirken akabinde toplam kalite yönetimi ölçeğine ilişkin

önergeler ve Minnesota İş Tatminini ölçen ifadeler yer almıştır.

Çalışmada Goh (2000) tarafından oluşturulan ve Yaman (2017) tarafından uygulanan toplam kalite yönetimi ölçeği kullanılmıştır.<sup>22,23</sup> Ölçek beşli likert yapıda olup ölçeğin Chronbach Alfa değeri ,96 olarak bulunmuştur. Çalışmamızda ölçek model uyumu ve faktör yükünün 0,40'tan düşük olmasından dolayı "Terfi aldığım ya da iş yüküm arttığında buna paralel olarak ücretim artmaktadır" ifadesi çıkarılmıştır. Ölçek model uyumunun kabul edilebilir düzeyde<sup>24,25</sup> olduğu bulunmuştur [ $\chi^2/sd = 2,078$ , GFI = 0,90; CFI =0,932; TLI=0,89; NFI=0,90; RMSEA=0,07].

Minnesota İş Tatmini Ölçeği için Weis ve ark. (1967) tarafından geliştirilen ölçek Baycan (1985) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılarak Türkçe'ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır.<sup>26,27</sup> Ölçeğin Chronbach Alfa değeri .94 olarak bulunmuş ve ölçek beşli likert yapıdadır. Ölçekten 7,9,10 ve 13. önergeler faktör yükleri 0.40'tan düşük olduğu için çıkarılmıştır. Ölçek model uyumunun kabul edilebilir düzeyde olduğu<sup>24,25</sup> görülmüştür [ $\chi^2/sd = 2,052$ , GFI = 0,95; CFI =0,95; TLI=0,92; NFI=0,90; RMSEA=0,73].

### Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma verileri 18.01.2024-18.03.2024 tarihleri arasında elde edilmiş ve veriler yüz yüze anket yöntemi ile 154 sağlık çalışanından toplanmıştır. Ayrıca veriler rastgele örneklem yöntemi ile gönüllülük esasına dayanarak elde edilmiştir. Çalışmanın

verilerinin normal dağılımının değerlendirilmesi için basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır. Toplam kalite yönetimi ölçeğinin Skewness -.373 ve Kurtosis değeri -.355 olarak bulunmuştur. İş tatmini ölçeğinin ise Skewness -.370 ve Kurtosis değeri -.647 olarak bulunmuştur. Tabachnick ve Fidell (2013) Kurtosis ve Skewness değerlerinin +1.5 ve -1.5 arasında olması durumunda elde edilen verilerin normal dağılımı sağladığını belirtmiştir.<sup>28</sup> Çalışmada verilerin normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Çalışmada katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesi için tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Analiz için SPSS ve AMOS programlarından yararlanılmış, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Bootstrap tekniğinden faydalanılarak model 1 seçilmiş ve düzenleyici etkiyi belirlenmeye çalışılmıştır. Değişkenler arasında çoklu bağlantı sorunlarını (multicollinearity) önleyebilmek adına standardize (Z score) gerçekleştirilmiştir. Düzenleyici etkinin belirlenebilmesi için Model 1 oldukça tercih edilen bir tekniktir.<sup>29</sup>

### Araştırmanın Kısıtlılıkları

Çalışma zaman ve maliyet açısından yalnızca Ankara'da yer alan özel bir hastanenin çalışanları ile sınırlıdır. Çalışma 18.01.2024-18.03.2024 tarihleri arasında yürütülmüş olup bu tarihlerde elde edilen veriler ile sınırlıdır. Bu çalışma Ankara'da bulunan özel bir hastanede görev yapan katılımcılar ile sınırlıdır.

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmada katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ait bulgular aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular**

Değişkenler	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	117	76
Erkek	37	24
<b>Yaş</b>		
20-25 yaş	56	36,4
26-31 yaş	64	41,6
32 yaş ve üzeri	34	22
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	64	41,6
Bekar	90	58,4
<b>Eğitim</b>		
Lise ve altı	46	29,9
Ön Lisans	44	28,5
Lisans ve üzeri	64	41,6
<b>Görev Süresi</b>		
0-2 yıl	92	59,7
3-5 yıl	28	18,2
6-8 yıl	12	7,8
9 yıl ve üzeri	22	14,3
<b>Birim</b>		
Tıbbi Birim	83	53,9
İdari Birim	71	46,1
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100</b>

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların %76'sı kadın çalışanlardan, %41,6'sı ise 26-31 yaş arasında olduğu

saptanmıştır. Ayrıca katılımcıların %58,4'ü bekar ve %41,6'sı lisans ve üzeri mezundur. Görev yapılan birimlere bakıldığında da %59,7'sinin 0-2 yıl çalışma süresi içerisinde olduğu ve çalışanlarının büyük bir kısmının tıbbi birimlerde (hemşire, hekim, sağlık teknikeri) çalıştıkları görülmüştür.

Tablo 2'de standart hatalar, ortalamalar, korelasyon, regresyon bulgularına ilişkin değerler verilmektedir.

Toplam kalite yönetimi ile iş tatmini arasında ( $r=,787$ ,  $p<,05$ ) pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.  $H_1$  hipotezi analiz sonucunda desteklenmiştir.

**Tablo 2. Standart Hata, Ortalama ve Korelasyon ve Regresyon Değerleri**

Değişken	Standart Hata	Ort.	1	2
1. İş tatmini (İT)	0,83	3,105	*	
2. Toplam Kalite Yönetimi (TKY)	0,93	3,221	,787*	*
<b>Bağımlı Değişken: İT</b>				
Bağımsız Değişken: TKY	B=,702	R <sup>2</sup> =,620	p=,000	
	t=15,747	F=247,958		

$p<,05$ \*; DurbinWatson=1,704; VIF=2,63

Regresyon analiz sonuçlarına göre yapılmıştır toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $F=247,958$ ,  $R^2=,620$ ,  $\beta=0,702$ ,  $p=0,001$ ). Bu etkide bağımsız değişken bağımlı değişken olan iş tatmininin % 62'sini açıklamaktadır.  $H_2$  hipotezi kabul edilmiştir.

Çoklu bağlantı problemini tespit edebilmek adına değişkenler arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon sonucunda değerlerin 0.90 referans değerinden küçük olduğu görülmüştür.<sup>30</sup> Aynı zamanda çoklu bağlantı sorun tespiti için VIF ve CI değerlerine bakılmıştır. CI değerlerinin de 30'dan, VIF değerinin 10'dan

küçük olduğu tespit edilmiştir.<sup>31</sup> VIF değeri 2,63 , Durbin Watson değeri ise 1,704 olarak bulunmuştur.

Dursun Temiz ve Sivuk (2022) tarafından yapılan bir çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmış, alanyazında benzer sonuçların

olduğu görülmüştür.<sup>32</sup> Alanyazında yer alan bulgular çalışmamız ile benzer sonuçlar göstermektedir.<sup>9,11</sup>

Tablo 3'te düzenleyici değişkene ilişkin bulgular verilmektedir.

**Tablo 3. Toplam Kalite Yönetiminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Cinsiyet Düzeyinin Düzenleyici Rolüne İlişkin Bulgular**

Değişkenler	$\beta$	SE	LLCI	ULCI	t	p
Sabit	3,100	,041	3,018	3,182	74,469	,000
TKY (X)	,706	,044	,618	,794	15,837	,000
Cinsiyet (W)	-,083	,097	-,276	,110	-,851	,396
Etkileşimsel Etki X*W	,166	,105	-,042	,375	1,571	,118
Düzenleyici değişken: Cinsiyet						
Kadın	,666	,050	,565	,766	13,1165	,000
Erkek	,832	,093	,648	1,016	8,9541	,000
R=0,627	R <sup>2</sup> =0,006	F=2,469	p=,792			

p<,05\*, p<,01\*\*;

Tabloda 3'te bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinde cinsiyetin düzenleyici etkisi gösterilmiştir ve cinsiyetin düzenleyici etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (R=0,627, R<sup>2</sup>=0,006, F=2,469, p=,792 ). Ayrıca LLCI ve ULCI değerlerinin sıfır içermemesi, düzenleyici etkinin anlamlılığını destekleyen bir diğer bulgudur (LLCI=-,042, ULCI=,375). Bu nedenle elde edilen bulgular doğrultusunda toplam kalite

yönetimi iş tatmini üzerindeki etkisinde cinsiyetin düzenleyici rolünün olmadığı görülmüştür. Araştırmada H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub> hipotezleri desteklenirken H<sub>3</sub> hipotezi desteklenmemiştir. Al-Shdaifat (2015) ve Al-Zu'bi ve Judeh (2011) çalışmalarında toplam kalite yönetimi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmış ve cinsiyetin etkili olmadığı sonucuna ulaşmıştır.<sup>11,33-34</sup>

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerine etkisi incelenmiştir. Ayrıca çalışmada toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerine etkisinde cinsiyetin düzenleyici etkisinin olup olmadığı da değerlendirilmiştir. Bu nedenle araştırmada bağımlı ve bağımsız değişken arası ilişkinin incelenmesi ve bu ilişkide varsa cinsiyetin düzenleyici rolüne bakılması önem arz etmektedir. Çalışma

örgütlerin yöneticilerine yol göstermesi bakımından önem arz etmektedir.

Çalışma sonucunda değişkenler arasında pozitif yönlü ilişkinin olduğu ve toplam kalitenin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu etkide cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolünün bulunmadığı tespit edilmiştir. H<sub>1</sub> ve H<sub>2</sub> hipotezleri kabul edilirken H<sub>3</sub> hipotezi desteklenmemiştir.

Toplam kalite yönetim uygulamalarına çalışanların katılması, sürecin içerisinde olması ve üst yönetimin bu konuda önemli destekleri çalışanların iş tatmininde önemli bir rolü oynayacaktır. Bu nedenle kalite uygulayıcıları süreçleri yönetirken cinsiyet ayırımında bulunmaksızın çalışanların ihtiyaç ve isteklerini dikkate alarak onları sürece dahil etmelidir. Ayrıca çalışanların daha verimli ve başarılı olabilmeleri için toplam kalite yönetimi konusunda yapılan çalışmalar hakkında bilgilendirmeler yapılarak<sup>32</sup> çalışan bireylerin işe karşı olumlu tutumları artmakta, örgüte katkı sağlayarak örgütü rekabete karşı koruması da beklenebilmektedir. Çalışanların

iş tatminini artıracak politikalar ile toplam kalite uygulamalarının birbiri ile uyum içinde uygulanması hem çalışanların ve örgütün performansını artıracak hem de ekonomik zararı en aza indirecektir.<sup>35</sup>

Çalışmanın çalışılan birim bazında değerlendirilerek toplam kalite yönetimi ve iş tatmini için farklı örneklemeler üzerinde araştırma yapılması önerilebilir. Aynı zamanda ileride yapılacak araştırmalarda farklı demografik özellikler değerlendirilerek etkilerinin araştırılması bilime katkı sunacaktır.

#### KAYNAKLAR

1. Tezsürücü D. , Aybarç Bursalıoğlu S. Yükseköğretimde değişim: Kalite arayışları. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2013; 10(2); 97-108.
2. Kaya S. Sağlık hizmetlerinde kalite kavramı. Kaya S. (Ed), Sağlık kurumlarında kalite yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. 2013; (s.14-17).
3. Arifin S., Darmawan D., Hartanto C., Rahman A. Human resources based on total quality management. Journal of Social Science Studies. 2017; 2(1); 17-20.
4. Ağın K. Toplam kalite yönetimi bağlamında Kaizen felsefesinin örgütlerin maliyet, verimlilik ve kalite düzeylerine etkileri. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2020; 24(3); 1191-1207.
5. Kavuncubaşı Ş. , Yıldırım S. Hastane ve sağlık kurumları yönetimi . Ankara: Siyasal Kitabevi. 2015.
6. Daoud A. , Doleh J. (2012). "Human resource management and total quality management linkage – rhetoric and reality: Evidence from an empirical study. International Journal of Commerce and Management. 2012; 22(3); 219-234. Doi: 10.1108/10569211211260300.
7. Tengilimoğlu D. Sağlık Hizmetleri Pazarlaması. Ankara: Siyasal Kitabevi.2016.
8. Biçer D.F. , Yıldırım A. Sağlık hizmetleri pazarlaması çerçevesinde iç müşteri tatmini etkileyen faktörler. Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi. 2020; 4(2); 381-403.Doı: 10.30692/sisad.763548.
9. Aydoğmuş B. Hastanelerde toplam kalite yönetiminin çalışan tatminine etkileri: Bir vakıf üniversitesi hastanesinde toplam kalite yönetiminin hekim tatminine etkileri konusunda bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi), Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.2015.
10. Mucir S., Elçi M., Eminoglu M. Çalışanlara yönelik toplam kalite yönetimi uygulamalarının iş performansı ve iş tatmini üzerine etkisi. International Review of Economics and Management. 2021; 9(2); 136-153. Doi: 10.18825/iremjournal.981073.
11. Güzel D. , Küçükoğlu U. Toplam kalite yönetimi uygulamalarının akademisyenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin incelenmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.2019; 23(4); 1707-1736.
12. Karaaslan İ. ,Uslu T., Esen S. Beden eğitimi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi. Journal of Health and Sport Sciences. 2020; 3(1);7-18.
13. Güzel Ş., Sığırcı H.Algılanan aşırı nitelikliliğin iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme ile ilişkisi: Doktor ve hemşireler üzerine bir araştırma . Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi. 2022; 13(35); 756-775.
14. Öztürk Z. , Çelik G., Örs E. Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisi: Bir kamu hastanesi örneği. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi. 2020; 6(2); 328-349.
15. Belias D. , Koustelios A. Organizational culture and job satisfaction: A review. International Review of Management and Marketing. 2014;4(2); 132-149.
16. Toplu S. ve Toplu O. Eğitim kurumlarında iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyen faktörler. International Social Sciences Studies Journal. 2023; 9(109);6167-6186. Doi: http://dx.doi.org/10.29228/sssj.6 8692.
17. Puga C.Q., Espin F.J.I., Jimenez M.J.M., Estremera R.A., Fuente G.A.C., Bejar J.L.R. ,et all. Job satisfaction and burnout syndrome among intensive-care unit nurses: Asystematic review and meta analysis. Intensive and Critical Care Nursing 2024; 82:1-10.
18. Alshmemri M., Shahwan-Akl, L., Maude P. Herzberg's two-factor theory. Life Science Journal. 2017; 14(5); 12-16. Doi:10.7537/marslsj140517.03.
19. Karadirek G. Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin; motivasyon, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi: Bir tekstil işletmesi örneği. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi. 2020; 10(1); 203-220.
20. Amir M., Khosrav A., Mokhtari A. A. Job satisfaction and its influential factors. Journal of Research in Health Sciences, 2010;10(1); 42-46.
21. Erdoğan S. , Nursen N. , Esin, M. Hemşirelikte araştırma: Süreç, uygulama ve kritik. Nobel Tıp Kitabevi.2015.
22. Goh P. L. "The Implementation of Total Quality Management in Small and Medium Enterprises." A Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy, The University of Sheffield Department of Mechanical Engineering, England. 2000.
23. Yaman A. Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile işgören motivasyonunun iş tatmini üzerine etkilerinin incelenmesi: Bir devlet hastanesinde araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.2017.

24. Şimşek Ö.F.Yapısal eşitlik modellemesine giriş, temel ilkeler ve lisrel uygulamaları. Ankara: Ekinoks Yayınları.2007.
25. Kline RB.Principles and practice of structural equation modeling. New York: Guilford Press.2005.
26. Weiss D., Dawis R., W. G., Lofquist L. Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation XXII, England.1967;1-119.
27. Baycan F. A. Farklı gruplarda çalışan kişilerde iş doyumunun bazı yönlerinin analizi. (Yüksek Lisans Tezi). Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.1985.
28. Tabachnick BG, Fidell LS. Using multivariate statistics. 6th ed. Boston, MA: Pearson; 2013.
29. Hayes A. Intraduction to mediation, mederation and conditional process analysis: aregression-based approach .Guilford Press.2013.
30. Çokluk Ö, Şekercioglu G, Büyüköztürk Ş. Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları. 3rd ed. Ankara: Pegem Akademi; 2014.
31. Field A. Discovering statistics using SPSS. 3rd ed. London: Sage Publications Ltd; 2009.
32. Dursun Temiz T. N. , Sivuk D. Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile hastane çalışanlarının iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki. Verimlilik Dergisi. 2022; (1); 120-131. 10.1177/09720634211052358.
33. Al-Shdaifat E. A. Implementation of total quality management in hospitals. Journal of Taibah University Medical Sciences. 2015; 10(4); 461-466.https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2015.05.004.
34. Al-Zu'bi H. A. , Judeh M. Measuring the implementation of total quality management: Ibn Al-Haytham hospital case study International Journal of Business and Management. 2011; 6(5); 114. 10.5539/ijbm.v6n5p114.
35. Varnalı T. Toplam kalite uygulamalarının iş görülenler üzerindeki tatminsizliği. 2021; 5(2); 21-54 Doi: 10.47140/kusbder.879361