



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Motivación laboral y calidad del servicio de los profesionales  
serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel I –  
Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Salcedo Acuña, Christine Geraldine ([orcid.org/0000-0002-0323-9645](https://orcid.org/0000-0002-0323-9645))

**ASESOR:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro ([orcid.org/0000-0002-0684-8542](https://orcid.org/0000-0002-0684-8542))

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis hijos y familia, quienes han estado presentes en cada paso que he dado tanto pequeño como grande y su apoyo incondicional durante mi realización profesional que, aunque he visto diferentes obstáculos, con su ayuda he podido superarlos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y a la Virgen de Guadalupe, por siempre guiar mis pasos y darme este dichoso regalo.

A mis padres Isabel y Salomón, por sus enseñanzas infinitas que han sido siempre una guía para mí.

## Índice de contenido

	Pág.
<b>Caràtula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de anexos</b>	v
<b>Índice de figuras</b>	vi
<b>Índice de tablas</b>	vii
<b>Resumen</b>	ix
<b>Abstract</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	12
<b>III. METODOLOGÍA</b>	28
<b>3.1. Tipo y diseño de la investigación</b>	28
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	29
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b>	31
<b>3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>	32
<b>3.5. Procedimientos</b>	33
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	34
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	35
<b>IV. RESULTADOS</b>	37
<b>V. DISCUSIÓN</b>	52
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	60
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	61
<b>REFERENCIAS</b>	62

## Índice de anexos

	Pág.
Matriz de operacionalización	68
Instrumentos de recolección de datos	70
Consentimiento informado	74
Certificado validez juez experto	75
Informe de turnitin	82
Matriz de consistencia	83
Prueba piloto	85
Prueba de normalidad	88
Otros anexos	89

## Índice de figuras

	Pág.
Esquema de correlación	29

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Análisis descriptivo	
Tabla 1:	37
Estadístico descriptivo – variables de estudio	
Tabla 2:	38
Distribución de frecuencias por niveles para la variable 1 ML y su dimensión 1, retribución económica	
Tabla 3:	39
Distribución de frecuencias por niveles de la variable ML y su dimensión 2, reconocimiento social	
Tabla 4:	40
Distribución de frecuencias por niveles de la variable ML y su dimensión 3, salario emocional	
Tabla 5:	41
Distribución de frecuencias por niveles de la variable ML y su dimensión 4, climalaboral	
Tabla 6:	42
Nivel total de la variable 1, motivación laboral	
Tabla 7:	43
Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 c.d.s. y su dimensión 1, fiabilidad	
Tabla 8:	44
Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 c.d.s. y su dimensión 2, seguridad	
Tabla 9:	45

Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 c.d.s. y su dimensión 3, capacidad de respuesta	
Tabla 10:	46
Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 c.d.s. y su dimensión 4, empatía	
Tabla 11:	47
Nivel total de la variable 2, Calidad del servicio	
Tabla 12:	48
Prueba de normalidad	
Tabla 13:	49
Correlación Hipótesis General	
Tabla 14:	50
Correlación Hipótesis Específica 1	
Tabla 15:	51
Correlación Hipótesis Específica 2	

## Resumen

Se investigó la relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio brindado por los profesionales serumistas en los establecimientos de salud de nivel I de Lima Sur en 2023. Se utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un muestreo censal con 67 profesionales enfermeros serumistas.

Se aplicaron dos cuestionarios validados para medir la motivación laboral y la calidad del servicio, obteniendo altos niveles de motivación laboral en general. Sin embargo, se encontró que algunas dimensiones de la motivación laboral y la calidad del servicio presentaron niveles medios.

Los resultados indicaron una relación fuerte entre la motivación laboral y la calidad del servicio. Para mantener una motivación óptima, se recomienda priorizar las relaciones interpersonales sólidas, promover un buen clima laboral y considerar las necesidades de protección en la era post pandemia. Además, se sugiere implementar esquemas de premios e incentivos para mejorar las escalas salariales de los profesionales serumistas. También se recomienda brindar capacitaciones en estrategias sanitarias y fomentar la especialización en enfermería.

En conclusión, se encontró una relación importante entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los profesionales serumistas. Esto resalta la importancia de promover un entorno laboral favorable y satisfactorio, así como proporcionar incentivos y capacitaciones adecuadas para mejorar tanto la motivación como la calidad del servicio en el ámbito de la salud.

**Palabras clave:** Enfermería, serums equivalente, calidad del servicio, motivación laboral, gestión.

## Abstract

The relationship between work motivation and the quality of service provided by serumist professionals in level I health facilities in South Lima in 2023 was investigated. A quantitative approach, a non-experimental design, and a census sampling with 67 serumnurse professionals were used.

Two validated questionnaires were applied to measure work motivation and service quality, obtaining high levels of work motivation in general. However, some dimensions of work motivation and quality of service were found to have medium levels.

The results indicated a strong relationship between work motivation and service quality. To maintain optimal motivation, it is recommended to prioritize strong interpersonal relationships, promote a good work climate, and consider protection needs in the post-pandemic era. In addition, it is suggested to implement reward and incentive schemes to improve the salary scales of serum professionals. It is also recommended to provide training in health strategies and to promote specialization in nursing.

In conclusion, a significant relationship was found between work motivation and the quality of service provided by professional nurses. This highlights the importance of promoting a favorable and satisfactory work environment, as well as providing appropriate incentives and training to improve both motivation and quality of service in the health care setting.

**Keywords:** Nursing, equivalent serums, service quality, work motivation, management.

## I. INTRODUCCIÓN

El SERUMS (Programa de Servicio Rural y Urbano Marginal en Salud) la cual es desarrollado es por profesionistas sanitarios de diversas carreras del área de salud. Las cuales están debidamente colegiados y titulados de acuerdo con la legislación vigente, cuyo propósito es brindar asistencia y promover la salud en comunidades urbanas, rurales y de bajos ingresos a nivel nacional (MINSA, 2019). Participar en este programa es un requisito indispensable para optar a plazas de empleo y seguir con la formación de segunda especialización. Cada año, se integran aproximadamente 8,321 profesionales de la salud al SERUMS, de los cuales 3,363 son enfermeros (Mayta-Tristán, 2014).

Cuando se menciona el nivel de satisfacción en el contexto del SERUMS, se hace referencia a los resultados tangibles de las actitudes, condiciones, situaciones o circunstancias en las que los profesionales de servicio social en salud trabajan. Estos resultados están influenciados por factores como el entorno físico, las condiciones de seguridad y la organización laboral. El SERUMS ofrece la oportunidad de obtener plazas a través de concursos a nivel nacional y regional, en tres modalidades: remuneradas, equivalentes ad honorem y acuerdo de pares. La duración del servicio es de 12 meses. (Henao, 2017; Ley 2330)

Este servicio permite acceder a plazas mediante un proceso de selección a nivel regional y nacional en diversas modalidades, como plazas remuneradas, plazas ad honorem equivalentes y plazas por acuerdo entre pares. Sobre el tiempo de la prestación es de 01 año y los profesionales que participan deben realizar sus tareas durante 36 horas semanales y 150 horas mensuales en instituciones del MINSA (Ministerio de Salud), como también se desarrolla en la PNP, Fuerzas armadas y EsSalud. Es importante destacar que no tienen la obligación de realizar guardias nocturnas y poder recibir bonificaciones por instalación y por haber trabajado en zonas fronterizas. El salario se rige bajo el Decreto Legislativo 276 y los participantes cuentan con seguro de salud, aunque este no cubre accidentes ni fallecimiento. (Gallegos G., 2018)

Es importante mencionar que, aunque estas son las condiciones que establece la normativa, no siempre se respetan en la práctica. Esto se evidencia en

las noticias donde se presentan contradicciones entre lo que MINSA establece y lo que los participantes del SERUMS experimentan en la realidad.

Únicamente mediante una adecuada gestión del talento humano se pueden lograr mejores resultados con los recursos disponibles, y la motivación laboral juega un papel fundamental en ello. Según Robbins (2004), la motivación laboral se refiere a la intención de comprometerse en las tareas y actividades que reflejen un alto grado de esfuerzo para alcanzar los objetivos institucionales, al mismo tiempo que satisfacen necesidades personales.

La labor del profesional asistencial del equipo multidisciplinario, ha venido en los últimos años presentando muchos cambios, muchos de ellos positivos en cuanto a la atención a pacientes en especial en esta post pandemia, la cual se ha experimentado una nueva normalidad, a la vez ha dejado una estela de aprendizaje en lo político, social y económico, estos cambios tanto positivos como negativos influyen mucho sobre el grado de compromiso y motivación que puede tener el equipo sanitario, estas conductas adoptadas tras la actual crisis política y sanitaria, el COVID vino para quedarse, formando ya parte de nuestra propia gama de virus y bacterias endémicas en nuestra región y ante todo re marcar el actual incremento de casos de dengue en las regiones la cual fueron devastadas por el fenómeno ocurrido en 2016.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha facilitado a los países de las Américas la reorientación de la formación continua de los profesionales del sector salud. Este enfoque busca elevar sus competencias y mejorar su rendimiento en diversas especialidades, tanto en instituciones de salud públicas como privadas, clínicas y centros de atención en diferentes áreas geográficas de cada país. Para lograr esto, es fundamental contar con registros o datos oficiales que permitan a las autoridades responsables capacitar a los trabajadores del sector salud, quienes desempeñan un papel crucial en el mantenimiento de la salud de las poblaciones. Dado que el problema de la salud no conoce fronteras, es prioritario establecer políticas a nivel regional y global. (Oteroy Urbina, 2007, p. 35)

En el continente europeo, se ha notado que una proporción significativa de los empleados en ciertas entidades sanitarias acuden a su puesto de trabajo estando enfermos o careciendo de motivación. Este escenario guarda una estrecha

relación con la presión laboral, un entorno poco propicio en el ámbito laboral y la falta de satisfacción en el trabajo. Este fenómeno es considerado un desafío de importancia pública, tal como se evidencia en los datos estadísticos del año 2019, los cuales revelaron que más de 16 millones de días laborales se perdieron, afectando a aproximadamente 44,000 individuos que se vieron imposibilitados de desempeñar sus labores (Castillo et al., 2019).

Adicionalmente, de acuerdo con el estudio realizado por Sein y colaboradores (2020), los individuos empleados en instituciones se enfrentan a diversos elementos generadores de estrés dentro de la organización. La forma en que estos elementos sean experimentados, abordados y afrontados por cada persona determinará su respuesta a nivel personal. Estas circunstancias tienen un impacto desfavorable tanto en la productividad como en la calidad de atención, y en última instancia, afectan la satisfacción de los trabajadores, llegando incluso al punto de agotamiento y descontento profesional en el ámbito de la salud. Sin embargo, estas emociones se encuentran en gran medida influenciadas por las interacciones, tareas y experiencias individuales de cada miembro dentro de la organización.

Es precisamente por esta razón que el clima organizacional refleja la relación existente entre las características propias de cada individuo y las características de la organización, tal como afirma Fernández (2019).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2020), el sector de la salud requiere una considerable inversión en capital humano. Los profesionales de la salud se esfuerzan por aliviar el sufrimiento, prevenir enfermedades y gestionar riesgos. Son el vínculo humano entre la teoría y la acción en el ámbito sanitario. Además, se destaca que la gestión adecuada del personal sanitario es crucial, ya que tiene un impacto directo en la prestación de servicios de salud y, en última instancia, en la salud de la población. Se entiende como una gestión adecuada aquella que se ajusta a las necesidades, es justa, eficiente y busca mejorar los resultados sanitarios dadas las circunstancias y los recursos disponibles.

El desempeño de los trabajadores se ve influido significativamente por su nivel de motivación. Incluso en un entorno laboral estable, los factores que los impulsan pueden experimentar cambios a lo largo del tiempo. En la actualidad, es

crucial fortalecer la cohesión entre los trabajadores para que los sistemas de salud puedan enfrentar eficazmente enfermedades incapacitantes y alcanzar los objetivos sanitarios tanto a nivel nacional como internacional (Berberoglu, 2018; Organización Mundial de la Salud, 2020)

En el ámbito internacional y prosiguiendo con la problemática referente al servicio rural urbano marginal, en México ante la escasez de personal médico en áreas vulnerables, surgió la propuesta de enviar profesionales de la salud a esas zonas para cubrir las necesidades existentes. En este contexto dado en Latinoamérica, se tiene conocimiento de que en 1936 México se convirtió en el pionero al enviar a sus profesionales sanitarios para brindar atención a las poblaciones rurales. Desde entonces, se han enfrentado diversos desafíos en términos sociales, físicos e individuales. Sin embargo, muchas de las limitaciones de esta dinámica aún persisten en la actualidad, como la falta de presupuesto, capacitaciones previas y un entorno laboral adecuado, entre otros aspectos que requieren atención (Nigenda, 2013).

De acuerdo con la investigación realizada por Mayta-Tristán et. al. (2014), en el ámbito nacional, se ha implementado en Perú desde 1981 el programa de Servicio de Salud Urbano Rural y Marginal (SERUMS), el cual involucra a más de 6000 profesionales de la salud provenientes de distintas regiones del país, quienes son trasladados a áreas rurales para brindar atención médica tras un proceso de evaluación. La duración de este servicio es de un año, según lo estipulado por la Ley N° 23330 del Servicio de Salud Rural y Marginal. El objetivo primordial del programa SERUMS, que se encuentra en funcionamiento actualmente, es capacitar a profesionales recién certificados para brindar servicios de salud en comunidades con acceso limitado a atención médica.

Este programa se enfoca en proporcionar una atención sanitaria integral, promover la salud y llevar a cabo iniciativas preventivas en áreas vulnerables, especialmente en instituciones de atención primaria (Ley N° 23330 del Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud)

Los profesionales de SERUM trabajan bajo una tensión continua que a menudo se traduce en circunstancias contradictorias que los agotan emocional y física y mentalmente. Estas condiciones han surgido como consecuencia de las

antiguas deficiencias del sistema sanitario. A ello se suman desafíos económicos, sociales y materiales (Mejía et. al., 2013). Los problemas de adaptación al mudarse a un nuevo hogar se ven dificultados por estos obstáculos físicos, psicológicos y sociales. El hecho de haber dejado atrás a familiares y amigos en su tierra natal y enfrentarse a la remota posibilidad de no verlos en mucho tiempo no exime de esta circunstancia a los profesionales sanitarios que realizan SERUMS.

Por esta razón, es fundamental contar con un sólido apoyo personal y social para hacer frente a los desafíos que se presenten (Fernández, 2005).

Además, en el año 2018, se registraron situaciones adversas y riesgos que plantean interrogantes sobre la continuidad del SERUMS. Durante los últimos nueve años, aproximadamente 33 profesionales del SERUMS, incluyendo enfermeras y con edades comprendidas entre los 24 y 34 años, han perdido la vida mientras brindaban atención en comunidades distantes. El transporte de pacientes en estado crítico ha sido una de las tareas desempeñadas por estos profesionales, y los accidentes han sido la principal causa de fallecimiento. Por ejemplo, en el departamento de La Libertad, se produjo un accidente en el que una ambulancia se precipitó al abismo, ocasionando la muerte de cuatro personas y dejando a dos gravemente heridas, incluyendo a la enfermera identificada como R.M.S.D. (Daza D., 2019)

La modalidad equivalente de SERUMS en donde se enfrenta no solo a la nueva normalidad, sino también al personal nombrado, directivos que en vez de trabajar en equipo atiborran de trabajo al personal nuevo, entre otros factores más sumados, como el temor, miedo de tener un mal informe de término de servicio, son factores que se desconocen sobre los derechos laborales los cuales no se tienen, aparte la nueva normativa del SERUMS y ante todo el conocimiento del trabajo administrativo, son uno de los tantos factores por los cuales se evidencia la desmotivación y por ende se ve reflejado en el performance y generando quejas, en lugar de comprender y ayudar a mejorar estas brechas que cada vez son más acentuadas, recordando que se continúa en emergencia sanitaria por el rebrote del dengue.

El MINSA el único órgano rector en salud, se ha registrado un promedio de 39,409 casos de dengue a nivel nacional y en Lima las zonas endémicas se tienen

al cono este, norte y sur, debido a la cantidad de huaycos en las zonas mencionadas.

La motivación que ha llevado a poder plantear este proyecto de investigación es el poder brindar un aporte al conocimiento que ya se desconoce, pero en esta oportunidad afianzar los detalles, los factores sean intrínsecos o extrínsecos que tiene la persona en este caso el profesional asistencial, en especial de las enfermeras que realizan por el periodo de 1 año. Uno de los nuevos problemas y/o dificultades que se presentan en el designado año tiene que ver con los estragos dejados por la pandemia de duración aproximada de 3 años y meses, el rebrote del dengue no solo en los departamentos del norte, sino también en Lima en los distritos afectados como los de Lima sur, este y norte, generando mayor demanda de los servicios profesionales de las enfermeras y médicos.

El constante requerimiento de necesitar y brindar soluciones, a problemas no solo sanitarios, sino también de estructura laboral que se tiene en el primer nivel atención de salud con nuestras premisas que priman en el primer nivel de atención en salud (promoción y prevención de la salud), la cual es vital en el trabajo y aporte no solo en épocas de pandemia en donde obligaban a la enfermeras SERUMS a salir a tomar muestras y a realizar trabajo de campo, no siendo equitativas en las labores con las enfermeras de planta, ahora en esta época se presenta un rebrote no solo de dengue, sino también el incremento de casos de neumonía vírica por C-19, en estos casos de pandemia o emergencia nacional, la cual lo más fácil es atiborrar de trabajo al personal del servicio rural urbano marginal.

En temporada 2020- 2022 no solo el profesional de salud se enfrentaba aun virus desconocido y todas sus variantes, prácticamente desarmado ante una realidad desconocida, a la poca información en los tratamientos y aun desabastecimiento de insumos desde los EPP, hasta el mismo oxígeno, pasándonos la factura con tantos miles de fallecidos en todo el territorio nacional, debido a que por los trámites administrativos internos no llegan los materiales e insumos necesarios y la nueva ordenanza de poder vacunar con la BIVALENTE, el desconocimiento de la ciudadanía sobre los efectos adversos. Las personas ajenas al trabajo en un centro hospitalario difícilmente podrían entender por qué la desmotivación del equipo sanitario se debe de ser más empáticos y colocarse en los

zapatos del personal de salud. (Benítez et. al., 2021)

La enfermería es una profesión altruista y fundamental para la salud, donde las enfermeras constituyen el pilar primordial. A pesar de enfrentar adversidades y riesgos, las enfermeras peruanas demuestran fortaleza y valentía, siendo verdaderas guerreras de la salud. En medio de la actual pandemia, se mantienen firmes y actualizan sus conocimientos para brindar cuidados de calidad. La motivación personal y laboral es prioritaria para los profesionales, independientemente de su carrera. (Condor S., V. I. 2019).

Esta situación de crisis generó un impacto significativo en el bienestar psicológico del personal sanitario, manifestándose a través de diversos indicadores emocionales, cognitivos y físicos. Estos incluyen alteraciones en el sueño y el apetito, sentimientos de ansiedad y estrés, síntomas relacionados con trastornos depresivos y de ansiedad, irritabilidad, negación, incertidumbre, frustración, manifestaciones psicósomáticas y percepción de deterioro de la salud. Estas experiencias pueden conducir a veces a la deserción, insensibilidad hacia los pacientes, apatía y, en última instancia, tener un impacto negativo para la calidad del servicio brindada a los pacientes. Otros efectos pueden incluir estados de shock, desesperanza, labilidad emocional, respuesta atenuada frente a los problemas y rumiación, entre otros (Lozano- Vargas, 2020; Comunicaciones SAC, 2020).

Se escoge para poder desarrollar el presente estudio a un conjunto de centros y puestos de salud, la cual pertenece a los distritos populosos de la DIRIS Lima Sur, la cual alberga a una población aproximada de 1,000,000 de usuarios de los distritos de Lima Sur, tipificada como región endémica para el mayor desarrollo de enfermedades infectocontagiosas y metaxénicas. La situación problemática descrita conlleva inevitablemente repercusiones desfavorables en términos de motivación laboral, afectando principalmente el desempeño de los profesionales y, en última instancia, los pacientes son los más afectados en estas circunstancias.

Se plantean las siguientes cuestiones en relación con los aspectos concretos: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio del serumista profesional y la motivación laboral? Además, ¿qué relación existe entre la retribución económica y la calidad del servicio del serumista profesional en términos

de motivación laboral?, ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento social y la calidad del servicio del profesional serumista profesional en términos de la motivación laboral? ¿Qué relación existe entre el salario emocional y la calidad de servicio del serumista profesional en términos de motivación laboral? ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del serumista profesional en términos de motivación laboral?

En cuanto a los objetivos del proyecto, la meta general es ilustrar la conexión entre la motivación laboral y el calibre de los servicios del serumista profesional. En este período, que ha visto no sólo una post pandemia, sino también las 5 olas que perpetúan las crisis sanitarias, el resurgimiento del dengue no sólo en provincias, sino también en Lima, con la estela dejada por el paso de los huaycos y el desborde de los ríos, sobre todo la nueva normalidad que ha permitido aumentar las obligaciones para una enfermera serumista y el aumento de casos de C-19 últimamente en zonas vulnerables, uno de ellos los distritos pertenecientes a Lima Sur de Lima, capital.

En términos de las vías propuestas para lograr los objetivos específicos, se identificaron las siguientes: explorar la conexión entre el nivel de satisfacción personal y las expectativas asociadas a la motivación laboral, y la calidad del servicio brindado por los profesionales del SERUMS que trabajan en los centros de salud de la zona sur de Lima; analizar la relación entre las necesidades sociales dentro del entorno laboral, que están vinculadas a la motivación laboral, y los profesionales del SERUMS que laboran en los establecimientos de salud en Lima Sur; y determinar la relación entre el grado de comunicación y rendimiento, aspectos inherentes a la motivación laboral, y la calidad del servicio ofrecido por los profesionales del SERUMS.

A continuación, se plantea la formulación de la hipótesis, la cual se alinea con la perspectiva y los objetivos de la investigación: existe una correlación entre la motivación laboral y el desempeño de los servicios por parte de los profesionales del SERUMS.

En cuanto a las hipótesis específicas de este estudio, se detallan a continuación: existe una relación entre la motivación laboral y el cumplimiento de las expectativas personales, y esta se vincula con la calidad del servicio brindado por

el profesional; asimismo, se establece una relación entre la motivación laboral y las necesidades sociales dentro del entorno de trabajo, y esta influye en la calidad del servicio prestado por el profesional; además, se postula una relación entre la motivación laboral y la formación para el desarrollo, y esta relación impacta en la calidad del servicio proporcionado por el profesional; finalmente, se sostiene que existe una relación entre la motivación laboral y la satisfacción de las expectativas personales, y esto se relaciona con la calidad del servicio ofrecido por el profesional

Adicionalmente, el presente proyecto se justifica teóricamente porque puede ser expandido a los campos de la administración y gestión, con referencias a la conexión entre la motivación de los empleados y el estándar de atención brindado por los profesionales del SERUMS (enfermeras) en los hospitales del primer nivel de atención en los distritos del cono sur, donde los casos de dengue han aumentado, así como los casos de COVID-19, siendo Lima Sur una región endémica para el desarrollo de la enfermedad.

En cuanto a la justificación de la parte metodológica, se puede mejorar el conocimiento de las dos variables -motivación laboral y nivel asistencial de los sueros, que realizan la mayor parte del trabajo en el primer nivel de atención a través de la actual. Para poder aplicar y obtener una validación objetiva, el procedimiento de evaluación se lleva a cabo por jueces expertos en la especialidad, de acuerdo con los requisitos establecidos en la casa de estudios.

Se podrá utilizar el SPSS (programa estadístico) para examinar la eficacia del grado de fiabilidad de los dos cuestionarios que se utilizarán, en los que se tendrán en cuenta los aspectos de motivación laboral y calidad del servicio.

Se justifica en un sentido práctico porque el presente proyecto de investigación da respuesta a la pregunta de si existe relación entre la motivación y la calidad del cuidado en los profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de salud especializados en promoción y prevención, constituyendo la primera ola de la potencial sexta ola de la pandemia SARS-COV-2 en el 2023, con sus nuevas variantes y el incremento del brote de dengue en zonas vulnerables del sur de Lima.

Los resultados de este proyecto brindan un aporte necesario para enfrentar la crisis sanitaria que golpea al sistema de salud desde marzo de 2020. El sistema

se ha visto afectada por malas decisiones, falta de presupuesto, retrasos en los sueldos y un trato inhumano hacia los profesionales de la salud, incluyendo el primer nivel de atención. Las licenciadas en enfermería en particular poseen la responsabilidad de llevar a cabo las inmunizaciones, promoción y prevención contra el dengue, identificación de casos y visitas domiciliarias a los afectados. Con base en estos resultados, se pueden tomar decisiones para proporcionar diversas alternativas que mejoren el sistema de salud en Perú, centrándose en el 1er nivel de atención y ante todo en el área de prevención con referencia con el aumento de casos de patologías de diversa etiología

El objetivo de esta investigación es crear conciencia entre las autoridades de las DIRIS, los gobiernos regionales y el MINSA sobre la necesidad de mejorar el trato y brindar a los profesionales sanitarios el equipo de trabajo y protección adecuados, así como respetar sus derechos laborales y de salud. Estos profesionales trabajan de manera gratuita con la misión de poder dar su contribución de mejorar los niveles de vida de las comunidades. Justo en este tramo de tiempo crítica de emergencia sanitaria, con el incremento de casos de dengue y a la vez el aumento de casos de influenza estacional y C-19 es crucial garantizar el bienestar tanto de los profesionales asistenciales como de los usuarios para lograr un mayor bienestar general.

Y por último, se justifica de forma social ya que se tratará un problema social que está presente en los distritos vulnerables del Lima Sur, en donde hay mayor prevalencia de enfermedades infecto-contagiosas como lo son el C-19 y los rebotes de DENGUE, desde antes de aparecer la pandemia y sobre todo se ha acentuado por las múltiples falencias que hay en cada establecimiento de salud correspondiente al I nivel de atención, el cual es un punto para el cambio en muchas instituciones la cual pertenecen al nivel primario, donde no se ha realizado de forma debida ya que no hay personal para el campo y con la llegada del profesional SERUMS en cada establecimiento y como lo es siempre le atiborran el trabajo y las responsabilidades, generando un malestar y incomodidad

No solo se atenta contra la propia salud del profesional sino también se ve reflejado en su rendimiento como profesionales de enfermería y ante todo el presente trabajo que de algún modo mediará reflexivamente para la mejora de la

motivación laboral de cada personal asistencial, cuyo objetivo es poder mejorar el nivel de desempeño y a la vez el desarrollo humano generándolos tan ansiados cambios y evolución entre las ciencias médicas y las ciencias sociales.

Para culminar, el presente proyecto va a contar con limitaciones relacionadas a la forma de la ejecución del actual proyecto, por la cual se puede plasmar lo siguiente; siempre se va a presentar algún tipo de inconveniente la cual dificulta la accesibilidad a la información de primera fuente, obstáculos y retrasos con la accesibilidad en referencia a las cartas, pases, poder llegar a obtener el permiso para realizar la investigación, ahora con los aumentos de casos de dengue.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta sección, se han abordado tanto los fundamentos conceptuales a nivel internacional como nacional, con el propósito de respaldar el alcance del objetivo en el estudio.

En el ámbito internacional se encuentra a Wetenri A. et. al. (2020) señalaron en su estudio sobre la asociación entre el estilo de liderazgo y la motivación laboral en los profesionales de salud y la seguridad de los usuarios en la planta de hospitalización, apoya un estilo de liderazgo dominante y se basa en trabajos internacionales. Los resultados indicaron que el estilo predominante entre los profesionales de enfermería, con un 70%, y si se combinan las dos motivaciones, intrínseca y extrínseca, se obtiene un resultado muy positivo en relación con la comodidad y el confort del paciente; habría un personal de enfermería más equilibrado y un paciente más cómodo, así como un servicio sanitario más competente y eficiente.

El propósito de la investigación de Bereka B. y Bayisa L. (2020) fue evaluar objetivamente la motivación laboral y los factores asociados a ella, en los profesionales auxiliares que trabajan en centros geriátricos de la región, utilizando el método transversal. El resultado obtenido fue la disminución de la motivación laboral en los auxiliares de enfermería, lo que puede influir en la calidad de la asistencia sanitaria, de forma que los compañeros de enfermería se alejan de su profesión, debido a la falta de motivación y al escaso apoyo. En conclusión, los auxiliares de enfermería carecen de motivación, y estos hallazgos estimulan los esfuerzos para fortalecer los puntos débiles que impiden una práctica profesional noble.

Para poder investigar las relaciones entre el liderazgo de las enfermeras asistenciales y cómo perciben los usuarios la calidad de los cuidados proporcionados por las servidoras sanitarias, Zaghini F. et. al. (2019) realizaron un estudio en Italia con la participación de 479 enfermeras asistenciales y 829 usuarios hospitalizados. El estudio utilizó como método encuestas enviadas a los usuarios y los resultados apoyaron la hipótesis de que las sanitarias se encuentran conforme en referencia a su liderazgo. La cual se concluye que las características del

entorno organizativo, el liderazgo y los comportamientos de los sanitarios pueden tener un impacto con referencia a la percepción de los usuarios con referencia a la calidad de servicio brindados. Es decir, las responsables con referencia a los cuidados de salud deben tener en consideración estos datos con el objetivo de poder implementar mejoras significativas sobre los servicios que se proporcionan a los pacientes.

Los elementos de cansancio y descontento laboral salieron a relucir en altos porcentajes en el estudio de White et. al. (2019) cuyo objetivo era determinar el vínculo entre el entorno laboral y la calidad de los cuidados proporcionados por las profesionales sanitarias. Los resultados sobre las encuestas RN4CAST-US de 2015, que comprendía 245 centros geriátricos acreditados, se conectaron a LTCfocus y Nursing Home Compare. Los hallazgos implican que el entorno en el que crecen es un área crucial en la que se concentran las intervenciones para mejorar el nivel de atención, el alcance de los cuidados y la forma de atención integral que prestan los diplomados en enfermería a los pacientes ancianos que residen en residencias geriátricas.

Se culmina con el estudio de Pedraja et. al. (2019) tomaron en cuenta la investigación actual con un proyecto de tipo exploratorio y descriptivo. El objetivo del proyecto fue poder dar una evaluación, con referencia a la percepción de la calidad de la atención que se brinda de manera oportuna por parte de los profesionales de la salud, con el fin de realizar un plan estratégico institucional donde se priorizarán los tipos de atención. Se aplicó en Chile y se concluye con los resultados finales a razón de realizar un plan estratégico institucional en donde se van a priorizar los tipos de cuidado, se aplicó en Chile y se concluye con los resultados finales del proyecto, brindando un FODA institucional con la finalidad de las mejoras de su personal, elevando así la calidad en la asistencia geriátrica.

Finalizando con la sección internacional, se tiene el estudio de Stoeva, T. et. al. (2019), el cual tuvo como objetivo principal el analizar la relación entre la motivación profesional y la satisfacción de las enfermeras que trabajan en entornos hospitalarios. La muestra consistió en 155 enfermeras. Los resultados revelaron que el 8.6% de los profesionales experimentaron insatisfacción laboral y falta de motivación debido a la falta total o parcial de información sobre sus funciones

asignadas. Además, se concluyó que la satisfacción está estrechamente relacionada con el nivel de motivación que uno tiene al elegir la carrera profesional y el entorno laboral que cumpla todas sus expectativas.

Al mismo tiempo, se observó que la satisfacción inversamente afecta los niveles de motivación a nivel profesionalista y el entorno administrativo general. Estos hallazgos resaltan la importancia de brindar una comunicación clara y completa a los enfermeros sobre sus roles y responsabilidades, y de crear un entorno laboral favorable que fomente la satisfacción y la motivación en la profesión.

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentra a: Salazar (2021) realizó un estudio básico con un diseño transversal, no experimental, que tuvo como objetivo conocer la conexión entre la motivación laboral y la calidad de la atención en el servicio de vacunación del HMA. Este estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra incluyó 65 enfermeras del servicio de inmunización del HMA que respondieron a cuestionarios sobre motivación y calidad asistencial. Según los resultados, el 18,4% de los encuestados tenían una motivación laboral baja, el 52,3% una motivación media y el 29,2% una motivación alta. En cuanto a la calidad asistencial, el 10,7% de los encuestados demostró un nivel deficiente, el 53,8% un nivel regular y el 35,3% un nivel eficiente.

Tiburcio M. (2021), realizó una investigación descriptiva correlacional aplicada con un diseño no experimental con el propósito de identificar el vínculo entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal del C.S. Sayán. La muestra estuvo conformada por 365 pacientes y 60 funcionarios. Los resultados revelaron que el 63% del personal tenía un nivel medio de motivación y el 61% de los consumidores encuestados afirmaron adquirir un nivel medio respecto a la calidad asistencial. Mediante el uso de estadísticas descriptivas, se demostró que ambas variables tenían una asociación negativa muy débil que sigue siendo coherente con los resultados.

Para conocer la asociación entre la motivación laboral y la calidad de los cuidados de enfermería en la sección de neonatología de un hospital de Trujillo, Alfaro (2020) realizó un estudio descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 35 enfermeras, a quienes se les aplicó las pruebas adecuadas para evaluar los dos aspectos de la motivación laboral y la calidad de los cuidados de

enfermería (Cuestionario Multidimensional de Motivación Laboral y Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería). Según los resultados, el 88,6% de las enfermeras mostraron un grado medio de motivación laboral, y el 88% de las enfermeras proporcionaron sistemáticamente cuidados de enfermería de alta calidad. Se determinó que, al estar tan estrechamente relacionados, ambos elementos requieren una formación continua de desarrollo y un refuerzo de las dimensiones.

El estudio de Marín (2018), de tipo descriptivo, observacional y transversal, con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en el hospital Sucursal y, con ello, determinar el nivel de demotivación de acuerdo con la teoría de Frederick Herzberg y el instrumento de Font Rojas, contó con 147 participantes a quienes se les aplicaron encuestas durante varios meses, cuyos resultados se reportaron al finalizar el estudio, existe una relación entre la Motivación y satisfacción laboral del personal del establecimiento, las condiciones y actividades denotan diferencias significativas entre la satisfacción y no satisfacción.

Con 88 profesionales de enfermería del área de ginecología-obstetricia como participantes, el estudio de Condor et al. (2018) que fue descriptivo de tipo transversal correlacional, buscaba conocer el nivel de motivación y su relación con el rendimiento laboral del personal auxiliar en el ámbito de la ginecología en el hospital. Utilizó dos instrumentos compuestos por dos cuestionarios para medir la motivación y el rendimiento laboral. En la conclusión se demuestra que existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral.

Según Córdova (2018), el objetivo principal del su estudio fue evaluar el clima organizacional y la motivación en las enfermeras asistenciales que participaron en el proyecto en el H.J. A de Chosica. El estudio también tuvo como objetivo medir la calidad de la atención y la motivación laboral del equipo de salud. Se basa en los resultados del presente estudio, se puede decir que, si existe una relación positiva entre el clima organizacional y la motivación en las enfermeras asistenciales, es probable que estén motivadas para hacer bien su trabajo.

Respecto a las corrientes filosóficas, se debe iniciar desde el año 1879 donde se encontró que la psicología es una disciplina que estudia problemas

relacionados con la conducta humana. En el libro "Psicología" se encuentran diferentes corrientes las cuales delinearon y delimitaron conceptos y creencias, tales como el funcionalismo, conductismo, gestaltismo, estructuralismo y el dinamismo. (Whittaker, J. 1860)

En el *conductismo*, donde encontramos teorías como la de "estímulo-respuesta" fundada por Watson, en el cual se propuso estudiar la conducta humana, pero a través de estudios duros y rígidos. En esta corriente, la motivación está derivada proporcionalmente por impulsos, emociones o tendencias a respuestas, las cuales han sido establecidas anteriormente por impulsos externos.

Dentro de los impulsos internos se encuentra al hambre, necesidades sexuales, emociones, la sed, la ira, el amor, aquellas que producen conductas previsibles e irresistibles. Es decir, toda conducta es gobernada por estímulos internos o externos y la motivación la definen como la necesidad de actuar resultante de un estímulo y no tiene relación con otro propósito. Pero, dichos impulsos están ligados a necesidades inherentes o biológicas debido a que conducen a que el organismo aprenda cosas nuevas y necesarias para poder sobrevivir.

Diferentes autores como Allport, Thorndike o Hull sostienen que los premios, castigos o someter a las personas bajo premios o castigos no parecen controlar en absoluto la conducta y esto lo vieron no solo en personas sino también en animales.

En el gestaltismo o "componentes en total" es una contrapropuesta ante el atomístico de procesos cognoscitivos, en esta corriente gestalt se señala la complejidad de la consciencia y su análisis. Dentro de esta corriente, se hallan distintos autores psicólogos como Kohler, Koffka o Wetheimer quienes sostuvieron que el análisis de elementos de forma individual con respecto a fenómenos es ilógico comprenderlos completamente. Es decir, la conducta cumple una función en la situación total, y la interacción de la persona dentro de su entorno en referencia a recuerdos, objetivos o interpretación pronta sobre los sucesos y por supuesto, la motivación en referencia a un estímulo. Pero, un psicólogo de esta corriente puede considerar además a la motivación como el resultado de la desigualdad del organismo, o sea, cuando hay hambre y el organismo busca comida, buscando un equilibrio o saciar esta necesidad. En el gestaltismo, esto es el deseo de la persona

de saciar o hacer algo.

En la obra de Muriel James "Nacidos para el triunfo", se relaciona bajo el método de esta corriente para poder analizar y comprender el comportamiento. Es decir, analizar para ayudar a convertir a esta persona en algo más, en un "todo" bajo una transición desde el depender hasta ser autosuficiente.

En la corriente del *dinamismo*, se haya la asociación de la motivación y el ser dinámico o la personalidad, el cual es un sistema secundario del psicoanálisis donde se explica los diferentes trastornos relacionados a la personalidad. Dentro de los autores resaltantes, se halla a Freud (el padre del psicoanálisis), quien consideró la existencia de múltiples vínculos que asociada a la personalidad con otras más, donde también se halló estímulos físicos e influencias. En el psicoanálisis, Freud considera al ello como algo que mantiene las necesidades que se necesita satisfacer, al yo como parte de la personalidad en contacto racional con la realidad y al super yo como las normas y la familia y la lucha ardua de mantener en constante fluidez al ello y al yo.

Respecto al enfoque enfermero, se encuentra a Noddings N., quien es una destacada filósofa de la educación y ha realizado importantes aportes a la teoría y práctica de la enfermería. Su trabajo se ha centrado en la ética del cuidado, en la que enfatiza la importancia de las relaciones interpersonales y la empatía en la atención médica. En términos de motivación laboral, ella sostiene que el cuidado y la atención son valores intrínsecamente motivadores en la enfermería. Los profesionales de la enfermería son más propensos a sentirse motivados y comprometidos en su trabajo cuando sienten que están haciendo una diferencia significativa en la vida de sus pacientes.

Esto implica que la motivación laboral se ve afectada por la calidad de la atención que se brinda a los pacientes, ya que cuando los pacientes reciben una atención de alta calidad, los profesionales de la enfermería se sienten más satisfechos y comprometidos con su trabajo. En cuanto a la calidad del servicio de atención, ella defiende la idea de que la atención médica no solo debe centrarse en la curación de la enfermedad, sino también en el bienestar emocional y psicológico de los pacientes. La calidad del servicio de atención se ve afectada por la capacidad de los profesionales de la enfermería para conectarse emocionalmente con sus

pacientes y brindar una atención personalizada y centrada en la persona.

Finalizando, los aportes de Noddings en enfermería se centran en la ética del cuidado, la importancia de las relaciones interpersonales y la empatía en la atención médica. Su enfoque destaca la importancia de la motivación intrínseca en la enfermería y la conexión emocional con los pacientes para brindar una atención de alta calidad.

Prosiguiendo con enfermería, Boff L. es un teólogo brasileño que ha desarrollado importantes aportes a la ética y la espiritualidad en la atención médica. Su trabajo se ha centrado en la importancia de la dimensión espiritual del ser humano en el cuidado de la salud. En términos de motivación laboral, Boff destaca la importancia de que los profesionales de la enfermería encuentren un significado y propósito en su trabajo. Según Boff, el trabajo en enfermería debe ser visto como una vocación o llamado, en el que los profesionales sienten que están contribuyendo al bienestar de la humanidad. Para ello, es necesario que se fomente un ambiente laboral positivo y se reconozca el valor del trabajo de los profesionales de la enfermería.

En cuanto a la calidad del servicio de atención, sostiene que es esencial que los profesionales de la enfermería brinden una atención holística y centrada en la persona. Esto implica no solo atender las necesidades físicas de los pacientes, sino también sus necesidades emocionales, psicológicas y espirituales. Según él, la atención médica debe ser vista como una forma de promover el bienestar integral de los pacientes, no solo tratar la enfermedad.

En resumen, los aportes de Leonardo Boff a la enfermería se centran en la gran necesidad de la dimensión espiritual de la persona en la atención médica, la motivación laboral basada en la vocación y el propósito del trabajo, y la atención médica centrada en la persona y el bienestar integral de los pacientes. Todo esto puede tener un impacto positivo en la motivación de los enfermeros y en la calidad del servicio de atención la cual brindan.

Por último, se tiene a Mayeroff M., quien es un filósofo estadounidense que ha desarrollado importantes aportes a la ética en la atención médica. Su obra más conocida, "Enfermería y el significado de la vida", ha sido muy influyente en el campo de la enfermería. En términos de motivación laboral, él sostiene que el

trabajo en enfermería debe ser visto como una actividad intrínsecamente valiosa, ya que implica ayudar a los demás y contribuir al bienestar de la sociedad. Según él, los profesionales de la enfermería pueden encontrar una motivación duradera en su trabajo al desarrollar relaciones significativas con sus pacientes y sus familias, y al sentir que están haciendo una diferencia en sus vidas.

En cuanto a la calidad del servicio de atención, destaca la importancia en el cuidado centralizado y personalizado en el usuario. Según el filósofo, los profesionales de la enfermería deben tratar a cada paciente como un individuo único, teniendo en cuenta sus necesidades físicas, emocionales y espirituales. Esto implica desarrollar una relación cercana con el paciente y su familia, y ser sensible a sus preocupaciones y necesidades.

En resumen, los aportes de Mayeroff a la enfermería se centran en la importancia de la relación interpersonal en la atención médica, la motivación intrínseca en el trabajo de enfermería y la atención personalizada y centrada en la persona. Todo esto puede tener un impacto positivo en la motivación de los profesionales de la enfermería y en la calidad del servicio de atención que brindan.

Partiendo con las teorías referentes a M.L y C.S se tiene a la Teoría de las Necesidades Aprendidas de McClelland D. (1961), podemos destacar tres conceptos clave en relación con la motivación en el trabajo, entre los que destacan: la necesidad de logro, que es mejorar el deseo de mejorar la actividad, y ser eficiente. Sobre las teorías de la motivación, enumeramos las más populares y, por tanto, las más reconocidas por su importancia. La noción se basa en la armonía entre el logro y la dificultad, la necesidad de afiliación o pertenencia, y la conexión con el campo y su gente. Estas necesidades de bienestar están equilibradas y pueden cambiar en función del individuo y su entorno.

Según la teoría de McClelland, la experiencia y la sociedad enseñan a satisfacer los deseos de éxito, pertenencia y poder. Los usuarios que manifiestan una fuerte necesidad de logro se ven impulsados por las dificultades y los objetivos ambiciosos en el trabajo, mientras que los usuarios que tienen una gran necesidad de afiliación buscan conexiones sociales y un sentimiento de pertenencia en ellas. Por otro lado, los usuarios con una fuerte ansia de poder buscan dominar y controlar a los demás. Entender qué necesidades son las más pertinentes para cada

empleado es esencial para aplicar esta teoría a la motivación y la calidad asistencial en el sector sanitario.

Una enfermera con una fuerte necesidad de afiliación, por ejemplo, se puede sentir inspirada por una cultura de apoyo en el lugar de trabajo y un sentido de comunidad, mientras que una enfermera con una gran necesidad de logro puede sentirse más inspirada por la oportunidad de asumir retos y aprender nuevas habilidades. Los directivos pueden potenciar la motivación y la satisfacción laboral de los empleados ajustando las tareas y las responsabilidades a las necesidades específicas de cada uno de ellos. La teoría de las necesidades aprendidas también subraya la importancia de los elogios y el reconocimiento para inspirar a los trabajadores. Para satisfacer su deseo de logro, los líderes pueden ofrecer críticas constructivas y elogios por el buen trabajo.

También pueden ofrecer posibilidades de liderazgo y empoderamiento a las personas que tienen un fuerte deseo de poder. Los líderes suelen aumentar la felicidad y la retención de los trabajadores, al tiempo que mejoran la calidad de la atención prestada por los servicios sanitarios, estableciendo un entorno de trabajo que atienda las necesidades únicas de cada empleado.

Maslow A. (1943) realizó un estudio influenciado por las teorías de Albert Einstein, las teorías de otros psicólogos y por individuos que él conocía y que mostraban los rasgos de la autorrealización. Citó los trabajos y logros de Einstein como ilustraciones de los rasgos de una persona autorrealizada, que con el tiempo se reflejarían en su conocida teoría de la pirámide de Maslow. Según la teoría de la motivación humana conocida como la "pirámide de las necesidades", las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacerse antes de poder realizarse plenamente. Desde las necesidades más bajas de autorrealización hasta las necesidades fisiológicas más fundamentales, estas necesidades se ordenan en una jerarquía de cinco niveles.

Para animar eficazmente a los miembros del personal y elevar el nivel de los cuidados de enfermería, es fundamental comprender sus demandas específicas en el trabajo. Por ejemplo, para que los empleados puedan trabajar eficazmente, deben satisfacerse sus demandas fisiológicas, como una alimentación y un descanso suficientes. Para que los empleados se sientan tranquilos y

emocionalmente estables, necesitan sentirse seguros, lo que incluye estar protegidos de los peligros y tener un empleo estable. Dado que fomentan la cooperación y el trabajo en equipo, los requisitos sociales como la participación en grupo y el compromiso social son cruciales para la motivación y el calibre de los cuidados de enfermería.

La autoestima y la motivación de los empleados dependen de la satisfacción de sus necesidades de estima, que incluyen la alabanza por su trabajo y el reconocimiento.

Por último, las necesidades de autorrealización, como las de desarrollo personal y mejoramiento en las destrezas poder inspirar a los miembros del personal a elevar constantemente el nivel de los cuidados de enfermería y a rendir al máximo de sus capacidades. En conclusión, un ambiente de trabajo positivo y un liderazgo fuerte poder motivar al personal y elevar el nivel de la calidad de servicio brindado por las enfermeras en los sectores sanitarios.

Podemos citar a Herzberg (1959), que desarrolló la "Teoría de la Motivación y la Higiene", en la que analizaba los factores que se consideran útiles para alcanzar los objetivos y las circunstancias desfavorables que deben evitarse. Según esta idea, los elementos motivacionales e higiénicos tienen cada uno un impacto único en la motivación de los empleados. El salario, las condiciones de trabajo y la normativa empresarial son aspectos higiénicos necesarios para minimizar el descontento laboral, pero no producen una

motivación duradera. La verdadera motivación laboral, en cambio, la producen variables motivacionales como el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento personal.

Es fundamental comprender cómo estos aspectos poder afectar al rendimiento y la motivación del personal en el ámbito de la calidad de los cuidados de enfermería. Por ejemplo, para evitar el descontento laboral y mantener un nivel mínimo de cuidados de enfermería excelentes, las variables higiénicas como el entorno de trabajo y los recursos accesibles deben estar presentes y ser suficientes. Sin embargo, la verdadera motivación de los empleados no se logra únicamente con estas variables. Por otra parte, los elementos de motivación son los que poder aumentar la motivación real de los empleados y elevar el nivel de los

cuidados de enfermería.

Dar a los empleados la oportunidad de desarrollarse personalmente, reconocimiento y responsabilidad, por ejemplo, puede inspirarles a rendir mejor y contribuir a la atención al paciente. En conclusión, la teoría de Herzberg sobre la motivación y la higiene hace hincapié en la importancia de comprender las variables que afectan a la motivación laboral y a la calidad de los cuidados de enfermería. Los líderes tienen la capacidad de aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados y, de este modo, elevar el nivel de los cuidados de enfermería en el sector sanitario abordando tanto los aspectos higiénicos como los motivacionales.

En este sentido, se encuentra a McGregor D. (1960) y su libro "El lado humano de las organizaciones", en el que distinguía entre dos procesos de pensamiento directivo que etiquetó como teoría X y teoría Y. Mientras que los directivos de la teoría X ven a sus empleados como animales de trabajo que sólo reaccionan ante las amenazas y la fuerza, los directivos de la teoría Y piensan que las personas desean y necesitan trabajar. Existen dos formas alternativas de gestionar al personal en el trabajo, según las teorías X e Y. Según la Teoría X, los trabajadores carecen de impulso intrínseco y necesitan una supervisión un control estricto para cumplir los objetivos. Por otro lado, la Teoría Y parte del supuesto de que los trabajadores tienen un impulso innato y valoran la autonomía y la responsabilidad en el trabajo.

Es crucial comprender cómo estas técnicas pueden afectar el nivel de motivación y la performance de los colaboradores en el ámbito de la calidad de los servicios sanitarios proporcionados por las enfermeras. La Teoría X, que hace hincapié en la supervisión y el control estrictos del personal, puede fomentar una cultura de micro gestión y reducir la motivación de los empleados, dos factores que repercuten negativamente en la calidad de los cuidados de enfermería. Por otra parte, la calidad de los cuidados de enfermería puede mejorar con la teoría Y, que hace hincapié en la autonomía y la responsabilidad de las colaboradoras sanitarias.

Esto se debe a que puede aumentar la motivación intrínseca y la responsabilidad del personal. Dar a los miembros del personal la oportunidad de tomar decisiones y participar en la atención al paciente puede mejorar el nivel de los cuidados de enfermería y aumentar la satisfacción laboral. Dicho de otro modo,

la teoría X e Y subraya lo crucial que es comprender la motivación intrínseca de los empleados y modificar la gestión y el liderazgo en consecuencia. Tanto la calidad de los cuidados de enfermería como la motivación de los empleados poder aumentar si se les da autonomía y responsabilidad.

A continuación de Alderfer (1960) el "modelo jerárquico ERC" se basa en una reevaluación del conocido modelo piramidal de Maslow. Aunque la teoría de Maslow es muy conocida y apreciada, ha generado debate y ha sido revisada en varias ocasiones. Una de las ideas más conocidas basadas en hechos empíricos para actualizar y mejorar la teoría original es el modelo jerárquico ERC de Alderfer. Según el modelo jerárquico ERC, hay tres tipos de necesidades humanas: las de existencia, las de relación y las de progreso. Las exigencias físicas y materiales, como el deseo de alimento y seguridad, forman parte de la existencia. Las necesidades de relación incluyen la necesidad de formar parte de un grupo social y de tener vínculos personales satisfactorios. El afán de superación y realización personal es una de las necesidades de crecimiento.

Es fundamental reconocer que el personal tiene exigencias que van más allá de los fundamentos de la remuneración económica en términos de motivación laboral y la calidad del servicio la cual proporciona la enfermera. Las relaciones y el afán del progreso son esenciales tanto para la calidad de los cuidados de enfermería como para la satisfacción laboral. Es más probable que los empleados estén motivados y comprometidos si tienen interacciones interpersonales positivas y se sienten apreciados en el trabajo. Además, los trabajadores que tienen la oportunidad de mejorar sus conocimientos y capacidades en el trabajo son más felices y están más cualificados para prestar cuidados de alta calidad a los pacientes.

Para alcanzar el máximo nivel de motivación y calidad de los cuidados de enfermería, el modelo jerárquico ERC de Alderfer hace hincapié sobre el nivel de prioridad de poder priorizar en la atención en las necesidades de existencia, relación y progreso de los empleados. La mejora de la motivación intrínseca y el nivel de satisfacción laboral puede conducir a unos cuidados de enfermería de mayor calidad al ofrecer posibilidades de desarrollo y conexión.

La teoría de las expectativas, que se enmarca en la disciplina de la

psicología social y organizativa, se encuentra a continuación en Vroom (1964). Esta teoría aborda la idea de la motivación humana, un área crucial de investigación tanto en la psicología fundamental como en la social. Esta teoría sostiene que la motivación está influida por tres elementos: la anticipación de que se alcanzará el objetivo, la utilidad del objetivo para obtener una recompensa y la valencia o significado de la recompensa para el individuo. Según esta idea, la motivación de un empleado se basa en la suposición de que sus esfuerzos conducirán a un rendimiento eficaz, y que este rendimiento eficaz conducirá a la recompensa deseada.

Esto implica que los empleados deben creer que sus esfuerzos y su talento se traducen en resultados reales y que estos resultados se ven recompensados de alguna manera en el contexto de la M.L y de unos cuidados de enfermería de alta calidad. Para mantener la motivación en el sector sanitario, es fundamental dar a los empleados un feedback gratificante y reconocer su duro trabajo. También es crucial fijar objetivos que estén en consonancia con la visión y la finalidad del sector sanitario. En otras palabras, la teoría de las expectativas destaca la importancia de fijar objetivos y recompensar el éxito para inspirar a los trabajadores y mejorar el nivel de los cuidados de enfermería. Para sentirse valorados por su trabajo y ver que sus esfuerzos se traducen en resultados, los empleados deben sentirse motivados y comprometidos.

La teoría de la fijación de objetivos de Locke E. (1968), que hace hincapié en el papel motivador que desempeñan las intenciones de las personas al realizar una tarea, es la siguiente hipótesis que descubrimos. Esta teoría propone que el grado de esfuerzo que las personas dedican a completar una tarea depende de los objetivos o metas que intentan alcanzar. Esto implica que es crucial proporcionar a los trabajadores objetivos específicos y exigentes, como minimizar los errores en la administración de fármacos o aumentar los tiempos de reacción ante los pacientes, para mantenerlos motivados en el trabajo y proporcionar unos cuidados de enfermería de alta calidad.

Actualizar periódicamente a los trabajadores sobre sus progresos en la consecución de sus objetivos y elogiarles cuando lo hagan contribuirá a mantener su motivación.

Los objetivos también deben ser pertinentes para el trabajo que realizan los empleados y estar en consonancia con la visión y el propósito del sistema sanitario. Por lo tanto, para inspirar al personal y elevar el nivel de los cuidados de enfermería, la teoría de Locke sobre la fijación de objetivos destaca la importancia de crear objetivos ambiciosos pero alcanzables. Para mantener el compromiso y la motivación del personal también es necesario dar feedback regularmente y recompensar los logros.

Con respecto a la teoría de la equidad, Adams (1965) argumentó que, si existe la percepción de que uno proporciona menos o más de lo que recibe en una relación de intercambio, ya sea amistosa, relacionada con los negocios o sentimental, se crea una importante sensación de inequidad y tensión. La idea se centra en cómo la motivación de los empleados y, en consecuencia, el calibre de su trabajo puede verse afectados por sus percepciones de justicia o injusticia en el trato dentro de una empresa. Esto implica que es crucial asegurarse de que los empleados reciben un trato similar y justo en lo que respecta a las condiciones de remuneración, las ventajas, la carga de trabajo y las posibilidades de desarrollo profesional en el contexto de la motivación laboral y la calidad del servicio.

La motivación y dedicación de un empleado a la empresa, así como el nivel de atención prestada, poder resentirse si creen que reciben un trato injusto en contraste con sus compañeros. Es fundamental evaluar periódicamente cómo perciben los empleados la justicia y la equidad en el lugar de trabajo y resolver cualquier desequilibrio que pudiera existir para cumplir la noción de Adams de equidad en el lugar de trabajo.

Esto podría implicar alteraciones en los salarios, los horarios de trabajo, los beneficios y la distribución del trabajo, entre otras cosas. Por último, la idea subraya la necesidad de asegurarse de que los trabajadores reciben un trato equitativo y justo en el trabajo para mantener su motivación y lealtad a la empresa y elevar así el nivel de los cuidados de enfermería. El compromiso y la motivación de los empleados dependen en gran medida de que se evalúe sistemáticamente la equidad y se actúe para corregir cualquier disparidad.

Por último, está la "teoría de la equidad o del refuerzo" de Skinner (1940), que tiene sus detractores que argumentan que es demasiado reduccionista porque se

basa en el método experimental y no tiene en cuenta el entorno en el que se produce el comportamiento. La teoría de Skinner no es inmune a las críticas, como ocurre en otros ámbitos académicos y científicos. La teoría del refuerzo se centra en cómo los resultados o las repercusiones de un comportamiento poder afectar a la frecuencia y la probabilidad de que se repita en el futuro.

Esto significa que unos resultados excelentes poder reforzar un rendimiento sólido e inspirar al personal para que siga prestando cuidados de alta calidad en el contexto de la motivación laboral y los cuidados de enfermería. Es crucial establecer programas de incentivos y reconocimiento que apoyen los comportamientos positivos en el lugar de trabajo, como ofrecer cuidados de enfermería de primera categoría. Los elogios verbales, las oportunidades de crecimiento profesional, los aumentos de sueldo y otros incentivos son algunos ejemplos de estos sistemas de refuerzo. En otras palabras, hace hincapié en la importancia de fomentar comportamientos positivos en el lugar de trabajo, como los que mejoran la calidad de los cuidados de enfermería.

La pionera de la enfermería Nightingale F. (1852) sentó las bases de la enfermería profesional con su teoría del entorno, concentrándose en la importancia de una atmósfera saludable para los cuidados de enfermería.

En el campo de la enfermería se han sugerido varias teorías para orientar la práctica. Cada una de estas ideas, que han sido objeto de investigación y determinación clínica, ofrece un punto de vista distintivo para la práctica enfermera. El enfoque destaca lo crucial que es el entorno físico del paciente para su salud y bienestar. Nightingale afirmaba que el entorno en el que se mantenía a los pacientes influía en su capacidad para recuperarse de la enfermedad y que las enfermeras debían crear y mantener un entorno que fomentara la salud y la recuperación. Esta hipótesis establece que el entorno debe ser higiénico, estar bien ventilado, bien iluminado y tener acceso a agua potable e instalaciones sanitarias.

Además, los pacientes deben tener intimidad y un entorno tranquilo. Con el fin de proporcionar a los pacientes entornos limpios y acogedores que fomenten la curación y el bienestar, las enfermeras poder seguir utilizando esta noción en la práctica actual.

En el paradigma basado en las interacciones interpersonales que presentó

Peplau H. (1952) la función enfermera es crucial para el proceso de recuperación terapéutica. En el paradigma de las relaciones interpersonales, se hace hincapié en la interacción enfermera-paciente como componente clave de la prestación de cuidados de enfermería de alta calidad. Según este concepto, la interacción terapéutica paciente-enfermera es esencial para la rehabilitación y el bienestar general del paciente. Este modelo hace hincapié en la importancia de que las enfermeras desarrollen conexiones sólidas y satisfactorias con sus pacientes, ya que esto puede animarlas a prestar unos cuidados excelentes en el contexto de la motivación laboral y los cuidados de enfermería.

Además, este modelo subraya el valor de las relaciones enfermera-paciente a la hora de prestar cuidados de enfermería de alta calidad, así como la necesidad de colaboración y trabajo en equipo entre las enfermeras para prestar unos cuidados coordinados y eficaces. El personal de enfermería puede inspirarse para prestar cuidados de alta calidad y mejorar la experiencia del paciente fomentando conexiones agradables y productivas con los pacientes y trabajando juntos como un equipo. Por último, se cuenta a Roy C. (1964), que creó el "Modelo de adaptación", que mezcla el trabajo de Helson en psicofísica con la noción de sistemas de Rapoport y considera al individuo como un sistema adaptable.

El modelo de adaptación hace hincapié en el proceso de adaptación del individuo a su entorno, que abarca tanto las dimensiones físicas como las psicológicas, sociales y espirituales. Ayudar a los pacientes a adaptarse y mantener o recuperar su salud es el objetivo de la enfermería. Roy afirma que cuatro modos fisiológico, auto conceptual, relacional e interpersonal, y ambiental se integran para producir la adaptación. Para promover la adaptación, la enfermería debe reconocer las variables que afectan a la adaptación y proporcionar tratamientos específicos. Para lograr la adaptación y mejorar la calidad de vida, este modelo hace hincapié en la conexión terapéutica y en la implicación de la enfermera con el paciente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue básica porque produjo conocimientos nuevos en base a teoría y resultados, resolvió los problemas actuales referentes a la realidad problemática. (Ñaupas, et al., 2018)

Por otra parte, tuvo enfoque cuantitativo debido a que los datos recolectados fueron procesados a través de programas estadísticos y las variables de estudio fueron correlacionadas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Así mismo, fue correlacional debido a que se asociaron las variables de estudio mediante un patrón predecible para un grupo o población. Y se evaluó el grado de asociación las variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Por último, fue de diseño no experimental debido a que no se manipuló la población de estudio y las variables, ni se afectó su desenvolvimiento y fue de corte transversal ya que se aplicó en un tiempo específico. (Hernández Sampieri, 2010)

El objetivo de la presente investigación fue realizar una investigación correlacional no experimental que se centró en los rasgos y perfiles de los resultados que fueron analizados. Como resultado, es factible evaluar los datos actuales sobre los dos factores mencionados, motivación laboral y calidad de servicio, en los establecimientos de salud de primer nivel de atención que pertenecen a Lima Sur.

El que alberga a los sanitarios bajo la modalidad SERUMS, estableciendo simultáneamente el enfoque cuantitativo y el diseño serio de acuerdo con sus características descriptivas de corte transversal, a fin de poder describir las causas y también los caracteres que existen en relación con la motivación laboral y la calidad del servicio prestado. El presente proyecto de

estudio es transversal por haberse realizado en un solo tiempo, según los criterios utilizados.

$$\frac{\sum_{i=1}^M X^4}{r \sum_{i=1}^M Y(i=1)}$$

**Se muestra:**

M: Muestra (participantes de la investigación) (i=1)      X<sup>4</sup>: M. Laboral y sus cuatro dimensiones

Y: Calidad del Servicio del profesional sanitario: Correlación y relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Motivación Laboral:** La motivación laboral es el impulso interno que moldea y apoya la conducta de una persona en el lugar de trabajo. Es el deseo y la voluntad de un empleado de participar y esforzarse en su empleo. Deci y Ryan (1985) clasifican la motivación laboral en dos categorías: la motivación intrínseca, que se deriva de los deseos y objetivos internos de la persona, y la motivación extrínseca, motivada por recompensas o incentivos del mundo exterior. El cumplimiento de estos requisitos, que se clasifican desde lo fundamental hasta la autorrealización, según la teoría de la motivación de Maslow (1943), puede afectar al grado de motivación de una persona para trabajar.

Dimensiones:

**Retribución económica:** se refiere a la compensación financiera que los empleados reciben por su trabajo. La retribución económica incluye el salario base, los beneficios adicionales, las bonificaciones y otros incentivos económicos. Según la teoría de la motivación de Herzberg (1959), la retribución económica es considerada como un factor de motivación extrínseco, es decir, un factor que, si se satisface adecuadamente, puede evitar la insatisfacción laboral, pero no necesariamente genera motivación intrínseca.

**Reconocimiento social:** se refiere a la valoración y apreciación que los empleados reciben por parte de sus superiores y compañeros de trabajo. El reconocimiento social implica el elogio, la retroalimentación positiva, la promoción de logros y la visibilidad dentro de la organización. Según la teoría de la motivación

de Maslow (1943), el reconocimiento social se sitúa en la categoría de las necesidades de estima, donde los individuos buscan ser valorados y respetados por los demás.

Salario emocional: se refiere a las recompensas no económicas que los empleados reciben en el entorno laboral. El salario emocional incluye aspectos como la flexibilidad horaria, oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, ambiente de trabajo agradable, conciliación entre vida laboral y personal, reconocimiento no monetario, entre otros. Según el modelo de satisfacción de las necesidades básicas de Alderfer (1969), el salario emocional está relacionado con la satisfacción de las necesidades de crecimiento y conexión, que van más allá de las necesidades básicas de supervivencia y seguridad.

Clima laboral: se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo. El clima laboral engloba las percepciones de los empleados sobre la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y el apoyo recibido. Según la teoría del clima organizacional de Litwiny Stringer (1968), el clima laboral puede tener un impacto significativo en la motivación y el desempeño de los empleados, influyendo en su satisfacción, compromiso y productividad.

Variable correlacional 2 (Cuantitativa).

Calidad del servicio del profesional serumista: Se denomina calidad del servicio al grado en que se cumplen o superan las expectativas del cliente o usuario a lo largo de su relación con el proveedor del servicio. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la calidad del servicio se compone de cinco factores: fiabilidad (capacidad de prestar el servicio prometido de forma precisa y fiable), capacidad de respuesta (voluntad y disposición para atender a los clientes y prestar un servicio rápido), garantía (conocimiento y cortesía de los empleados y capacidad para generar confianza), empatía (atención y cuidado personalizados hacia los clientes) y tangibilidad (aspecto físico de las instalaciones, el equipo y el personal).

Dimensiones:

Fiabilidad: se refiere a la capacidad del proveedor de servicio para ofrecer

de manera consistente y precisa los servicios prometidos, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la fiabilidad implica realizar el servicio correctamente desde la primera vez, cumplir con los plazos acordados, ser confiable y exacto en la ejecución del servicio, y brindar un servicio consistente a lo largo del tiempo.

**Seguridad:** se refiere a la confianza que los clientes tienen en la capacidad del proveedor de servicio para brindar un servicio seguro y libre de riesgos. La seguridad implica proteger la integridad física y emocional de los clientes, así como salvaguardar sus datos personales y confidenciales. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la seguridad implica la competencia y conocimiento del personal, la implementación de medidas de seguridad apropiadas y la ausencia de errores y accidentes.

**Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición y prontitud del proveedor de servicio para atender las necesidades, preguntas y solicitudes de los clientes de manera rápida y eficiente. La capacidad de respuesta implica la disponibilidad de los empleados, la facilidad de acceso a la información, la rapidez en la resolución de problemas y la adaptabilidad ante situaciones imprevistas. Según Parasuraman,

Zeithaml y Berry (1988), la capacidad de respuesta tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente y en la percepción general de la calidad del servicio.

**Empatía:** se refiere a la capacidad del proveedor de servicio para comprender y mostrar consideración hacia las necesidades, expectativas y emociones de los clientes. La empatía implica la escucha activa, el trato personalizado, la cortesía, la atención individualizada y la preocupación genuina por el bienestar del cliente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la empatía es un factor crucial para establecer una conexión emocional con los clientes y generar lealtad hacia el proveedor de servicio.

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

En cuanto al estudio, tuvo como participantes a 67 enfermeras serumas que trabajan en los puestos de salud de los distritos mencionados.

La muestra de participantes consistió en todos los profesionales en total, o una muestra censal en el presente que comenzó en abril de 2023 y duró hasta agosto de 2023. (Hernández Sampieri, 2010)

Según el análisis del proyecto, consistió en enfermeras empleadas en puestos de salud, hospitales y clínicas de maternidad y salud infantil durante la fase de estudio del proyecto hasta su conclusión en agosto de 2023.

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

Teniendo en cuenta la actual situación la cual vive el país, afrontando un brote de C-19 y a la vez el dengue en distritos del Lima Sur de Lima, se utilizaran los presentes instrumentos, la cual fueron cuidadosamente seleccionados, para poder expresar lo que quiero plasmar en este proyecto y seade utilidad en un futuro no muy lejano, se tiene en consideración todo lomencionado y se selecciona a 02 cuestionarios, la forma de aplicación de estas fue usando la virtualidad, los cuestionarios la cual cada una mide una variable y se envió a las licenciadas participantes por WhatsApp, usando las herramientas actualizadas en la informática (GOOGLE FORMS)

Las encuestas y Google Forms son herramientas comunes utilizadas en estudios de investigación para recopilar datos a través de preguntas estandarizadas a un grupo de participantes. Las encuestas suelen ser diseñadas para obtener información específica y relevante para el estudio y se pueden realizar en línea o en persona, mientras que Google Forms es una plataforma en línea gratuita para crear encuestas y formularios personalizados. Ambas herramientas permiten la recolección de datos a gran escala de manera eficiente y económica, lo que las convierte en una opción popular para estudios de investigación en diferentes áreas. Es importante tener en cuenta que la validez y fiabilidad de los datos dependen de la calidad de la encuesta y la correcta selección y diseño de las preguntas.

#### **Diseño de instrumentos**

Sobre las técnicas seleccionadas con la finalidad de poder tener una aplicación en el presente proyecto serian:

#### **Técnicas de la medición:**

Esta técnica visualiza a la aplicación de los cuestionarios virtuales para poder medir cada variable.

### **Validez de instrumentos**

Con el fin de asegurar la confiabilidad del instrumento diseñado para recopilar los datos de la variable de estudio, se llevó a cabo un proceso de validación utilizando la técnica del juicio de expertos. Se obtuvo una opinión favorable de tres expertos en el campo, quienes cumplían con los requisitos de experiencia y conocimientos en salud pública y metodología de investigación. Con base en esta retroalimentación positiva, se procedió a aprobar su posterior aplicación.

### **Confiabilidad de los instrumentos (Calidad de servicio y M.L.)**

Así también, se realizó una prueba piloto con 10 profesionales de enfermería y se sometió a la prueba de Alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente de 0.833 y 0.859 respectivamente, mostrado en la presente tabla:

### **Instrumento de evaluación**

Instrumento 01: Cuestionary M.D – Motivación laboral (Chong P-2022) está compuesta por 17 ítems, divididas en 4 dimensiones.

Instrumento 02: Cuestionary de Calidad del servicio (Chong P- 2022), conformado por 17 ítems.

## **3.5. Procedimientos**

Sobre el 1er procedimiento para poder obtener la tabulación de resultados basados en las respuestas de los cuestionarios, se data por inicio del procedimiento el enviar las cartas de presentación y solicitar en primer lugar el acceso a las colegas enfermeras distribuidas en todos los establecimientos de salud del 1er nivel de atención del Lima Sur, la cual se conversó con la encargada y se le brindó un resumen de la investigación, en la cual se expuso los objetivos específicos del proyecto, y dicho permiso fue emitido por el área de investigación de la UCV, se procedió a aplicar las 02 encuestas por GOOGLE FORMS, además se adiciona el consentimiento informado el cual fue llenado de forma virtual antes de dar el inicio de los 2 cuestionarios virtuales, para llenar los cuestionarios virtuales se estima un

promedio de 15 minutos. Finalizando, al tener ya completa la información virtual, se procedió a construir la base de datos, la cual se descargó en un archivo de Excel, a la vez para poder ser procesado y obtener la información según cada cuestionario y plasmarlo en los gráficos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La estadística descriptiva constituye una disciplina estadística que se centra en la adquisición, clasificación, síntesis y exposición de información numérica, con el propósito de caracterizar y resumir aspectos fundamentales de un conjunto de datos, tales como su comportamiento central, dispersión y distribución.

La estadística inferencial es una rama de la estadística que se enfoca en la inferencia y predicción de la población a partir de una muestra de datos. En los estudios de correlación que utilizan cuestionarios de escala Likert, se suelen realizar pruebas de normalidad para evaluar si los datos siguen una distribución normal, lo que es necesario para utilizar pruebas estadísticas paramétricas adecuadas, como la correlación de Pearson. En caso de que los datos no sigan una distribución normal, se pueden utilizar pruebas no paramétricas, como la correlación de Spearman o Kendall, que no requieren la asunción de normalidad. El programa estadístico se utilizará durante el plazo de ejecución del proyecto de estudio. Se empleará la versión 27 de S.P.S.S. (Statistics and Service Solution Software). Además, los datos se proporcionarán en tablas de doble entrada con el fin de exponer el análisis de correlación de los datos. Estas tablas podrán describir las relaciones cruzadas, que son cruciales para proporcionar una explicación para los archivos de hojas Excel, archivos estadísticos de correlación. Las hojas de datos de los 02 instrumentos que se utilizarán incluirán información sobre los coeficientes de correlación de Spearman que se poder emplear.

"Las medidas de tendencia central son medidas estadísticas que pretenden resumir en un único valor un conjunto de valores" (Quevedo, 2011), es decir, las que representan la media, la mediana y la moda. Mediante el uso de esta instancia, es posible describir la información sobre su ubicación.

A la luz de esto, resulta cruel. La media aritmética o promedio es el indicador de tendencia central más popular y utilizado. Cuando representa la media del

universo o de la población, se simboliza con la letra griega, y por otra parte (Quevedo, 2011). La media también ayuda en la definición de datos originales, como centímetros, horas, granos, etc., cuando es el promedio de la muestra.

Para comprender con precisión un conjunto de datos, no basta con entender las medidas de la tendencia principal, sino que es necesario comprender la desviación de los datos con respecto a la media aritmética (Riquelme, 2020). Esto se debe a que la desviación estándar es la medida de dispersión, que determina con precisión qué tan incongruentes son los datos con respecto a la media. También se denomina mínimo al número que refleja el valor de los datos que es menor o igual a todos los demás valores de la colección de datos.

El primer número de nuestra lista sería el mínimo si todos los datos estuvieran ordenados de forma ascendente. A pesar de la posibilidad de repetición en el conjunto de datos, el valor mínimo es un número entero único por definición. Además, añado que el máximo es el número que denota el valor de los datos que es mayor o igual que todos los demás valores de la colección de datos (Anónimo, 2018). El máximo sería el número final de la lista si los datos estuvieran ordenados de forma ascendente.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente proyecto, como parte de la carrera profesional de enfermería, se dio prioridad a la Declaración de Helsinki y al informe Belmont, que se citarán como los principios que prevalecen en la investigación por ser parte fundamental y base de los principios que se ejercen como profesional de la salud. Estos principios incluyen:

El concepto de autonomía, según el cual es fundamental poder participar con permiso, decidir a quién se sustituye, preservar la información personal y tener en cuenta la confidencialidad de la información. En primer lugar, al aceptar rellenar el cuestionario, los profesionales sanitarios que participaron en esta investigación ofrecieron su aprobación.

De acuerdo con el concepto de justicia, la equidad implica que este estudio puede desarrollarse de forma equitativa sin tratar a los empleados participantes de forma diferente a los demás. Dado que todos los expertos que participaron en el

trabajo lo hicieron y que su participación fue libre, voluntaria y, lo que es más importante, sin coacción alguna, se satisface en el ámbito de la equidad.

De acuerdo con el principio de beneficencia, los participantes en la investigación tuvieron un cuidado constante para mantener su salud física y mental durante la ejecución del proyecto, durante el tiempo en que se pudieron utilizar los cuestionarios y, sobre todo, las actividades se llevaron a cabo con un alto grado de respeto y camaradería.

Los resultados de las encuestas se obtuvieron a lo largo de su ejecución, son 100% fiables y el trabajo se realizó con gran respeto, sin influir en las respuestas de los participantes. Esto nos lleva a la credibilidad.

El presente trabajo de investigación se ha compatibilizado con las bases legales haciendo referencia a las normas necesarias para su desarrollo y, lo que es más importante, utilizando los criterios deontológicos de la UCV-Lima Norte. Al mismo tiempo, el presente proyecto ha pasado por el paquete informático, cumpliendo así los criterios mínimos y básicos, apoyando el cumplimiento de la guía de elaboración del presente trabajo.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

**Tabla 1:** Estadístico descriptivo – variables de estudio

Estadísticos descriptivos					
	N	Míni mo	Máxim a	Media	Desv. Desviación
<b>Motivación Laboral de las serumistas</b>	67	29,00	74,00	37,4030	<b>10,12955</b>
<b>Calidad del servicio</b>	67	37,00	85,00	64,7612	<b>11,94570</b>
<b>N válido (por lista)</b>	67				

En esta interpretación se considera un cuestionario dirigido a 67 profesionales de enfermería serumistas teniendo como resultado el valor mínimo obtenido para la variable “calidad del servicio” fue de 29,00, siendo su valor máximo 74,00 de los datos recolectados. Mientras que la media de dicha variable es de 37,4030, la cual representa el promedio de los datos obtenidos en la encuesta; así mismo se aprecia que su desviación estándar es de 10,12955, lo que indica que existe un grado considerable de variabilidad entre las respuestas adquiridas. Además, el valor mínimo obtenido para la variable “Motivación Laboral del profesional serumista” es de 37,000 teniendo, así como valor máximo 85,000; mientras que la media de dicha variable es de 64,7612, la cual representa el promedio de los datos obtenidos en la encuesta, por tanto, la desviación estándar tiene un valor de 11,94570, lo cual indica que existe un grado considerable de variabilidad de respuestas obtenidas.

**Tabla 2:** Distribución de frecuencias por niveles para la variable 1 ML y su dimensión 1, retribución económica

<b>Dimensión 1: Retribución económica</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	63	94,0	94,0	94,0
MEDIO	4	6,0	6,0	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 2, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 94% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de retribución económica en cuanto a la motivación laboral es elevada, mientras que el 6% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 1 de la M.L.

**Tabla 3:** Distribución de frecuencias por niveles de la variable ML y su dimensión 2, reconocimiento social

<b>Dimensión 2: Reconocimiento social</b>				
<b>Frecuencia</b>		Porcentaje	Porcentaje válido	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>ALTO</b>	65	97,0	97,0	<b>97,0</b>
<b>MEDIO</b>	2	3,0	3,0	<b>100,0</b>
<b>BAJO</b>	0	0	0	
<b>Total</b>	67	100,0	100,0	

En la tabla 3, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 97% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de reconocimiento social en cuanto a la motivación laboral es elevada, mientras que el 3% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 2 de la M.L.

**Tabla 4:** Distribución de frecuencias por niveles de la variable ML y su dimensión 3, salario emocional

<b>Dimensión 3: Salario emocional</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	61	91,0	91,0	91,0
MEDIO	6	9,0	9,0	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 4, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 91% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de salario emocional en cuanto a la motivación laboral es elevada, mientras que el 9% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 3 de la M.L.

**Tabla 5:** Distribución de frecuencias por niveles de la variable ML y su dimensión 4, clima laboral

<b>Dimensión 4: Clima laboral</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	62	92,5	92,5	92,5
MEDIO	5	7,5	7,5	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 5, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 92.5% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de clima laboral en cuanto a la motivación laboral es elevada, mientras que el 7.5% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 4 de la M.L.

**Tabla 6:** Nivel total de la variable 1, motivación laboral

Nivel de motivación laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	67	100,0	100,0	100,0
MEDIO	0	0	0	
BAJO	0	0	0	

En la tabla 6, se puede apreciar que el 100% de los profesionales enfermero serumistas que laboran en establecimientos de salud Nivel – I de Lima Sur, tienen un nivel ALTO de motivación laboral.

**Tabla 7:** Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 C.D.S. y su dimensión 1, fiabilidad

<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	63	94,0	94,0	94,0
MEDIO	4	6,0	6,0	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 7, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 94% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de fiabilidad en cuanto a la calidad de servicio es elevada, mientras que el 6% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 1 de la C.D.S.

**Tabla 8:** Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 C.D.S. y sudimensión 2, seguridad

<b>Dimensión 2: Seguridad</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	64	95,5	95,5	95,5
MEDIO	3	4,5	4,5	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 8, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 95.5% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de seguridad en cuanto a la calidad de servicio es elevada, mientras que el 4.5% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 2 de la C.D.S.

**Tabla 9:** Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 C.D.S. y sudimensión 3, capacidad de respuesta

<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	62	92,5	92,5	92,5
MEDIO	5	7,5	7,5	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 9, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 92.5% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de capacidad de respuesta en cuanto a la calidadde servicio es elevada, mientras que el 7.5% restante tiene una apreciación diferente encunto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 3 de la C.D.S.

**Tabla 10:** Distribución de frecuencias por niveles para la variable 2 C.D.S. y sudimensión 4, empatía

<b>Dimensión 4: Empatía</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	63	94,0	94,0	94,0
MEDIO	4	6,0	6,0	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 10, se puede apreciar que el nivel ALTO tiene un mayor porcentaje a comparación del resto de niveles, debido a que un 94% de los profesionales serumistas tienen una apreciación que la dimensión de empatía en cuanto a la calidad de servicio es elevada, mientras que el 6% restante tiene una apreciación diferente en cuanto a esta dimensión, ya que la calificó como MEDIO y no hubo apreciación BAJA respecto a la dimensión 4 de la C.D.S.

**Tabla 11:** Nivel total de la variable 2, Calidad del servicio.

<b>Nivel de calidad de servicio</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	67	100,0	100,0	100,0
MEDIO	0	0	0	
BAJO	0	0	0	

En la tabla 11, se puede apreciar que el 100% de los profesionales enfermeros serumistas que laboran en establecimientos de salud de Nivel – I de Lima Sur, tienen un nivel ALTO de Calidad de Servicio.

## Estadística inferencial

**Tabla 12:** Prueba de normalidad

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,205	67	,000	,841	67	,000
Calidad del servicio	,206	67	,000	,835	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad sirve para indicar la aprobación o rechazo de la hipótesis nula de donde provienen los datos de una población distribuida de manera normal, asimismo esta prueba de normalidad y la gráfica que la acompaña son las mejores herramientas que existen para poder evaluar la normalidad de las hipótesis. (Pedroza & Dicovskyi, 2007).

Los valores críticos del estadístico de Kolmogorov-Smirnov están preestablecidos en tablas, y su distribución es independiente de la distribución de la población indicada en la hipótesis nula. Se utilizará el ajuste de significación sugerido por Lilliefors para determinar los valores cruciales si se supone una distribución normal y se calculan sus parámetros (Anónimo, s.f.).

En el presente estudio se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos, que puede deducirse de la información facilitada por el autor. Es evidente que los datos no siguen una distribución normal, dado que la muestra objeto de estudio está formada por 67 individuos y el grado de significación alcanzado es de 0,000, es decir, inferior a 0,005. Por lo tanto, se procedió a realizar la prueba de correlación de Spearman, la cual es adecuada para datos no paramétricos.

**Tabla 13:** Correlación hipótesis general

Ho: No existe relación entre la motivación laboral individual y la calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel-I, pertenecientes a Lima Sur - Lima 2023

H1: Existe relación entre la motivación laboral individual y la calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel-I, pertenecientes a Lima Sur - Lima 2023

		Correlaciones		
			Motivación laboral	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>1,000**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	67	67
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

De -1 a +1 es el intervalo del coeficiente de correlación. La fuerza de la asociación entre las variables aumenta con la magnitud absoluta del coeficiente. En el caso de la correlación de Spearman, un número cercano a 0 denota la ausencia de relación lineal entre las variables, mientras que un valor absoluto de 1 denota una relación lineal perfecta (Minitab Support 18, s.f.).

Por lo tanto, se puede afirmar que las variables que se examinaron en el estudio en cuestión tenían una asociación positiva fuerte y completa. En consecuencia, si una variable tiene un valor alto, la otra tendrá igualmente un valor alto, y viceversa, si una variable tiene un valor bajo, también repercutirá en la otra variable de la misma manera.

**Tabla 14:** Correlación Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre la motivación del personal y el salario emocional en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio del profesional serumista

H1: Existe relación entre la motivación del personal y el salario emocional en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio del profesional serumista.

---

			Motivación laboral	Salario emocional
<b>Rho de Spearman</b>	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Salario emocional	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

---

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

---

Al correlacionar “Motivación Laboral” y “Salario emocional” se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0,000; por lo que este resultado al ser menor al P valor 0,01; se puede concluir que se aprueba la hipótesis específica de investigación. Se obtuvo además un coeficiente de 0,670 lo cual significa que existe correlación positiva moderada.

**Tabla 15:** Correlación Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre la motivación del personal y el reconocimiento social en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio del profesional serumista

H1: Existe relación entre la motivación del personal y el reconocimiento social en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio del profesional serumista

---

---

			Motivación laboral	Reconocimien to social
<b>Rho de Spearman</b>	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Reconocimiento social	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

---

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

---

Al correlacionar “Motivación Laboral” y “Reconocimiento social” se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0,000; por lo que este resultado al ser menor al P valor 0,01; se puede concluir que se aprueba la hipótesis específica de investigación. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,720 lo cual significa que existe correlación positiva alta.

## V. DISCUSIÓN

Los trabajos compilados en este proyecto de investigación han sido llevados a cabo de acuerdo con las fechas estipuladas, siguiendo una normativa de cinco años anteriores a la realización de este estudio. Durante ese periodo, se observaron condiciones laborales más rigurosas en lo que respecta al cuidado del paciente y la interacción con el equipo de trabajo. Además, los resultados relacionados con los aspectos laborales en todos los entornos sanitarios y sociales suelen ser impredecibles. En el caso de la presente investigación, los resultados obtenidos no fueron una excepción a esta tendencia. Sin embargo, debido al nivel de especialización en el ámbito sanitario, se destaca el compromiso en la realización de este estudio.

La cual que adopta el profesional de enfermería que cumple el servicio rural y urbano marginal (SERUMS) aclaman un tratamiento igualitario ante los otros profesionales de salud la cual ya están laborando de forma indefinida en diversas instituciones sanitarias del sistema sanitario peruano (fuerzas armadas, ESSALUD y MINSA) la cual a la fecha y durante muchos años desde su creación en 1981 según la ley 23330 en el gobierno de turno del Arq. F.B. T cual objetivo principal debido a todas las necesidades sanitarias presentadas la aparición de enfermedades no transmisibles en aumento en grupos etarios vulnerables así como también las patologías transmisibles en diversas zonas de nuestro país,

Con mayor proyección a la zona alto- andina de nuestro país asimismo la aparición del terrorismo en este periodo se acentuó las crisis política, sanitaria económica y social ante toda esta coyuntura se hizo de carácter OBLIGATORIO para optar una segunda especialidad, o laborar en instituciones de corte estatal.

Se tiene en cuenta además que, el servicio a la comunidad realizado por profesional altamente capacitado en el área, el grupo de serumistas que se ha requerido en este trabajo de investigación es el gremio de enfermeras las cuales también cumplen ciertos requisitos para poder acceder a una plaza vacante sea de algunas de las modalidades como el remunerado o el equivalente siendo esta segunda modalidad la cual se ha tenido específicamente la participación la cual gusto en esta modalidad se han detectado con el tiempo una serie de incumplimientos quejas y recomendaciones la cual en la actualidad hay una normativa desde el 2018 muchos de estos artículos no son acatados por los

organismos estatales creando la desprotección para las profesionales la cual acceden de forma voluntaria a una plaza sin remuneración llámese “ equivalente “siendo víctimas de acoso laboral maltrato a la persona.

Otros factores detectados fueron la falta de empatía en general generando la desmotivación en las labores asignadas, la pocas ganas de acudir a trabajar con ganas trasmitiéndose así en las atenciones al usuario de forma apática solo por cumplir un servicio y las enfermedades que cada vez nos acechan como país el incremento de las enfermedades metaxénicas como el dengue, zika, leishmaniosis el rebrote del C-19 la cual se necesitan más enfermeras en estas zonas urbano marginales como lo son los conos escogiendo así el territorio del cono sur en donde hay un alto índice de las patologías mencionadas, así como los incrementos de enfermedades prevalentes de la infancia mencionando así la anemia infecciones respiratorias, afecciones estomacales y parasitarias en niños en situación de vulnerabilidad.

La misión de una enfermera independiente, sin importar las restricciones impuestas por el régimen bajo el cual esté trabajando, se centra en satisfacer las necesidades de salud en situaciones de emergencia sanitaria. Es importante destacar que nuestra ciudad capital ha sido duramente golpeada en comparación con otras ciudades, ya que es el epicentro donde se concentra una gran cantidad de población, incluyendo a aquellos que vienen de provincias cercanas en busca de tratamiento.

La pandemia de COVID-19 ha dejado una estela de muerte en miles de hogares peruanos, agravada por la falta de un sistema de salud adecuado hace posible que se incrementen las patologías y síndromes mencionados, la poca cobertura de las enfermeras en estas zonas lo mismo sea por el temor y el poco compromiso de nuestro órgano rector hace de que no se pueda cubrir las plazas vacantes quedándose ese sector sin enfermeras.

La retribución económica la cual este grupo de profesionales de enfermería al desarrollar un SERUMS equivalente es 0 soles es ad honorem teniendo una cantidad de horas de trabajo 18 a la semana dividida en 3 turnos de 6 horas sin ningún tipo de retribución por la misma modalidad, ni pasajes ni contar con ESSALUD como apoyo mínimo ya que nadie está libre de tener una enfermedad es más complicado siendo mujer, ya que hay que estar al día con los chequeos

preventivos y al poder tener una retribución económica se tendría también una notable satisfacción laboral ya que es un factor demandante en cualquier ejercicio de actividad laboral y en este régimen no se tiene esta compensación sino más bien egresos de nuestros ingresos ya que se tiene que costear pasajes comidas compras de uniformes.

Además de ser una forma de apoyo que potencia los resultados y va de la mano con el valor y el crecimiento personal, en el ámbito de la enfermería se ha experimentado la posibilidad de trabajar en hasta tres frentes diferentes. Sin embargo, muchas colegas han decidido renunciar debido a la excesiva carga laboral, lo que las llevaba a un punto de insatisfacción. A la vez sobre el reconocimiento social la cual las jóvenes serumistas son acogidas por su población debido a las ganas de trabajar con ahínco creando así mismo su propio estado emocional positivo o placentero bajo un incentivo que en este caso al no tener el económico este reconocimiento social para ellas lo es todo solo tener la satisfacción que sigue trabajando para dar un beneficio a su población.

En este contexto, la enfermería tiene como objetivo principal promover, prevenir y brindar cuidados de salud a los individuos desde diversas perspectivas. Por lo tanto, los enfermeros deben desempeñar sus funciones en diversos entornos laborales, lo que implica considerar el salario emocional.

En este caso, la eficacia y la calidez de los cuidados prestados por los profesionales de enfermería estarán estrechamente relacionadas con los niveles de satisfacción y motivación del personal. Además, un factor fundamental para que una enfermera se sienta suficientemente incentivada es observar y experimentar su crecimiento tanto a nivel personal como profesional obteniendo con el tiempo mejoras laborales ya que es un requisito primordial contar con la resolución de término del SERUMS.

El tener un óptimo clima laboral ayuda de manera mayoritaria a poder cumplir tus actividades con ahínco sintiendo el respaldo de tu jefa lo mismo el poder contar con el apoyo e integración del equipo de salud, en estas circunstancias la cual se encuentra en estos tiempos, se ve que se carece de esta característica debido a que se atiborra de trabajo al personal que llega como nuevo integrante, le ponen trabas, no le dan apoyo en sus horarios y menos si tiene una enfermedad no solo de una dirección del centro de salud sino también de los mismos comités del

SERUMS en cada DIRIS siendo intransigentes, y al no encontrarse capacitados en los cambios maltratan al profesional serumista que viene sin ningún tipo de contrato más solo un proveído en la cual indica la fecha de inicio y de termino, aboliendo todos sus derechos laborales de salud .

Sobre la calidad del servicio se puede apreciar que es intrínseco de cada profesionista sanitaria. Llegando a tener la fiabilidad que le garantiza como enfermera la seguridad que lo da el conocimiento y la experiencia en el manejo de las actividades asistenciales, así como una mejora en la capacidad de respuesta desarrollando un alto nivel de empatía ya que se está trabajando con una comunidad vulnerable

Respecto a los resultados pueden relacionarse a la estela de la post pandemia C-19 considerando que antes de iniciarse la pandemia, sobre los resultados de la M.L y la C.S se obtienen resultados con niveles altos o muy altos la cual en esta fechas se tiene otros niveles de resultados debido a las nuevas normalidades, nuevas reglas, nuevos requerimientos en el área sanitaria proyectándose en el campo internacional también como local estos resultados mostraron diversos cambios en especial en lo relacionado a los niveles de motivación y la calidad de la asistencia a los pacientes y comunidades ya que la nueva normalidad en nuestro país no permite ciertas reuniones que antes de la pandemia si podrías realizarlas con total normalidad como las campañas medicas sesiones educativas lo que cambia el panorama y nos estamos adaptando a ello, en esta área del trabajo comunitario.

En esta actualidad se encuentra el incremento de casos de dengue en estas zonas endémicas la cual se vieron muy afectados durante esta temporada de pandemia, Ambas variables fueron muy afectadas desnudando una terrible realidad en cada país en donde en especial los sectores más desfavorecidos son los que sufrieron muchas pérdidas humanas y materiales recientemente en nuestro país por el fenómeno del niño costero provocando otros desastres naturales como los huaicos y otros destrozos.

Bajo este contexto, si los colaboradores de la empresa logran dicha estabilidad entre el trabajo y la vida, esto puede ser beneficioso tanto para el colaborador como para la empresa o empleador, ya que el colaborador independiente mejorará su calidad de vida al incrementar su salario y para la

organización, ya que al sentirse los colaboradores motivados a realizar sus actividades, se disminuirán los errores o las quejas y se lograrán de manera efectiva los objetivos que tiene la organización y así también se logre cumplir con las expectativas de los clientes o como es en este caso de los pacientes.

Según (Unir Revista, 2017), las causas de la insatisfacción entre las enfermeras son bien conocidas. Comenzando por la falta de autonomía y el escaso reconocimiento profesional, sumado a las limitadas oportunidades de promoción y desarrollo, incluyendo la falta de capacitaciones remuneradas. Además, se menciona la tensión en el ambiente laboral, la monotonía laboral que puede llegar a ser agobiante y la dificultad para cubrir las propias necesidades debido a salarios inadecuados.

Por lo tanto, es fundamental fomentar el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que contribuyan al crecimiento profesional del personal de enfermería. Esto implica fortalecer el clima laboral, la motivación y el compañerismo, así como promover relaciones interpersonales sólidas.

Asimismo, la satisfacción laboral se entiende como el estado en el cual un trabajador se siente motivado, cómodo y contento con su trabajo, las tareas que realiza y el ambiente laboral en relación con sus compañeros. Esto implica que el colaborador experimenta estabilidad laboral y crecimiento profesional, logrando un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y alcanzando las expectativas individuales de cada persona (Cofide, s.f.)

Considerando que los enfermeros muestran un nivel moderado de satisfacción con su trabajo, es recomendable implementar y poner en práctica nuevas estrategias que refuercen los valores personales de cada colaborador. Entre estos valores se encuentran la autoestima, el respeto, la confianza y el sentido de identificación con la institución laboral, así como el desarrollo del autoconocimiento.

En este contexto, es importante destacar que, como resultado de la correlación entre las variables "M. L" y "Grado de Satisfacción de Expectativas", se ha llegado a la conclusión de que sí existe una correlación entre ellas. Al realizar la correlación de la variable con la dimensión en estudio, se obtuvo un valor de significancia (bilateral) de 0,000, lo que indica que no existe una correlación significativa entre las variables. Es decir, este valor es menor que el umbral de

significancia establecido en 0,01. Por otra parte, es importante tener en cuenta que los conocimientos en el campo de la salud se expanden de manera continua. Por lo tanto, se requiere una mayor inversión en capacitaciones por parte de los empleadores, especialmente para los enfermeros. Es fundamental que reciban capacitaciones constantes, ya que estas contribuyen a mejorar sus habilidades y conocimientos, brindando una mayor destreza en su labor. Es importante tener en cuenta que el personal contratado bajo el régimen CAS-COVID es en su mayoría joven o está recién trabajando con pacientes de alto riesgo.

Afrontar un proceso de formación y actualización de conocimientos, habilidades, valores y destrezas a través de un enfoque de enseñanza- aprendizaje motiva y eleva la autoestima del personal de enfermería. Esto les brinda mayor confianza al realizar procedimientos y brindar atención a los pacientes asignados. Es importante recordar que cada servicio tiene sus particularidades al trabajar, sin menospreciar la importancia de neonatología y ginecología, en este caso específico, se hace referencia al servicio de emergencia COVID.

Por este motivo, la eficacia y el cumplimiento de las metas en el sistema de atención sanitaria están estrechamente relacionados con el nivel de satisfacción y motivación del personal de enfermería. La motivación laboral se ve reflejada en todas las experiencias tanto dentro como fuera del ámbito laboral, y está intrínsecamente ligada a la interacción que tienen con su entorno laboral. La motivación desempeña un papel crucial en el ámbito laboral, ya que es un medio para alcanzar el crecimiento personal, el cual se relaciona con la calidad y el cuidado en las actividades propias de las enfermeras. Además, se deben considerar otros factores que contribuyen directamente a una gran motivación, como el equilibrio económico.

En términos generales, la falta de satisfacción entre los enfermeros se debe a diversos factores, como la falta de autonomía, la falta de reconocimiento profesional, la excesiva autoridad, las limitadas oportunidades de promoción y desarrollo, las tensiones en las relaciones interpersonales, las tareas rutinarias y los salarios bajos, entre otros aspectos mencionados por Bello (2012).

Basado en esto, la satisfacción laboral se origina al experimentar una sensación de plenitud, al haber cumplido todas las expectativas como trabajador y al sentirse contento y libre de tensiones para poder llevar a cabo su trabajo de

manera efectiva. Es fundamental que el personal de enfermería se sienta realizado y que pueda desarrollar sus capacidades intelectuales a través de la capacitación. Cuando el personal se encuentra pleno y en constante crecimiento, trabajará de manera satisfactoria, sin interrupciones, lo que se reflejará en la atención que brinden a sus pacientes, quienes tanto necesitan de su cuidado.

Lograr esta sensación de plenitud y cumplimiento de expectativas en el personal de enfermería, a partir de su percepción de las expectativas laborales, se convierte en un factor crucial que influye en la actitud del individuo hacia su trabajo. Además, Bereka (2020) se enfocó en investigar la falta de motivación laboral, ya que en su estudio se identificaron diversos factores que contribuyen a esta problemática, como los conflictos laborales, el ambiente de trabajo, la falta de oportunidades de ascenso, la carga de antigüedad, los bajos salarios, entre otros. Estos motivos se presentan en orden de prioridad en el estudio que estamos utilizando como referencia. Además, se observó que la falta de motivación puede verse agravada por problemas personales y crisis políticas o sanitarias, lo cual afecta el desempeño del colaborador y se refleja en su incumplimiento constante, ausencias y abandono laboral.

Por último, pero no menos importante, la motivación juega un papel fundamental tanto en el ámbito personal como profesional. En este sentido, la motivación puede estar vinculada a la satisfacción de necesidades básicas, ya sea absolutas, relativas, por preferencia o por reconocimiento. Es importante tener en cuenta que cuando un colaborador experimenta un alto nivel de motivación, considerará que algo que le alegra al comienzo del día y le entusiasma es esencial o beneficioso. En consecuencia, la motivación se convierte en una pieza clave para su felicidad, ya que desempeña su labor con alegría y no simplemente para cubrir un vacío.

Luego de lo mencionado anteriormente, se ha llegado a la conclusión de que la motivación laboral y la calidad del cuidado del profesional serumista están estrechamente relacionados. Es necesario contar con una sólida motivación laboral para las enfermeras, por lo que los hospitales deben ofrecerles capacitación, incentivos y reconocimientos por su dedicación y toma de decisiones en el cuidado de los pacientes, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que brindan. Además, la confianza en sí mismas se adquiere a través de una formación

adecuada. Sin embargo, el tiempo se convierte en un obstáculo para cubrir estas deficiencias académicas. Una sugerencia viable es establecer convenios con universidades y aprovechar los descuentos institucionales, lo que beneficiaría tanto al colaborador, enriqueciendo sus conocimientos, como a la institución, al elevar el nivel de calidad de su personal.

Finalmente, las acciones beneficiosas dentro de una empresa están hacia la institución donde trabaja, así como su nivel de identificación con la misma. Es fundamental tener en cuenta que la enfermera brinda atención estrechamente relacionadas con el compromiso que el colaborador tiene de calidad y calidez, tratando al paciente como si estuviera en su propio hogar. Vale la pena recordar que la carrera de enfermería es una vocación, donde el amor por el prójimo se refleja en nuestros cuidados. En el mercado laboral, se encuentra con diversas circunstancias que marcan la diferencia en cuanto a la motivación laboral. Desde los sentimientos hasta la forma de tratar a los clientes, es importante contar con un lugar de trabajo que brinde seguridad y tranquilidad, donde los trabajadores se sientan protegidos y tengan todos los recursos necesarios para desempeñar sus tareas de manera cómoda y en un ambiente confortable.

Un buen centro laboral debería ser considerado como un segundo hogar, donde se puedan realizar las labores asistenciales de forma eficiente y con una comunicación efectiva entre el personal y la institución hospitalaria. Cuando los trabajadores se sienten felices y confiados, pueden realizar su trabajo con tranquilidad, reduciendo los niveles de estrés causados por la inseguridad, y en última instancia, elevando la satisfacción del usuario al brindar un trato de calidad y calidez.

## VI. CONCLUSIONES

1. Después del análisis total del estudio y realización de este, se verificó que existe correlación fuerte entre las variables de motivación laboral y calidad del servicio y se demostró a través del coeficiente de correlación (0,67) el cual demuestra que existe correlación moderada entre ambas variables.
2. Se demostró mediante las pruebas de hipótesis que las hipótesis planteadas todas resultaron positivas o se aceptó la hipótesis planteada, obteniendo coeficientes altos que demostraron su aceptación.
3. Respecto a los resultados obtenidos, se comprobó lo siguiente, el nivel ALTO tiene un porcentaje mayor en todas las dimensiones de motivación laboral: retribución económica, reconocimiento social, salario emocional y clima laboral. La mayoría de los profesionales serumistas tienen una apreciación elevada en estas dimensiones, mientras que una pequeña parte las califica como MEDIO. No se encontraron apreciaciones BAJAS en ninguna dimensión. En resumen, todos los profesionales serumistas tienen un nivel ALTO de motivación laboral según los resultados obtenidos.
4. Respecto a la segunda variable, el nivel ALTO tiene un porcentaje mayor en todas las dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. La mayoría de los profesionales serumistas tienen una apreciación elevada en estas dimensiones, mientras que una pequeña parte las califica como MEDIO. No se encontraron apreciaciones BAJAS en ninguna dimensión. En resumen, todos los profesionales enfermeros serumistas que laboran en establecimientos de salud de Nivel – I de Lima Sur tienen un nivel ALTO de Calidad de Servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

Primero: A los señores Jefes de establecimientos que conforman los centros sanitarios de primer nivel de atención RIS y REDES de salud se aconseja intensificar las capacitaciones a las serumistas con referencia al manejo de las estrategias sanitarias para poder mejorar sus niveles de conocimiento y así mismo mejorar la calidad de atención y de servicio lo mismo que esto conlleva a fortalecer la destreza de las enfermeras SERUMS así como también fortalecer los mecanismos de escucha de parte de los jefes a las enfermeras nuevas y no ser intransigentes en dichos procesos

Segundo: A los Sres. jefes de establecimiento se sugiere poner en marcha o en operación los buzones de sugerencias tanto de los usuarios como también de los profesionales serumistas, porque son ellos que salen a campo y traen muchas veces buenas ideas y obviamente implementar proyectos y canales de mejora la cual es beneficiado en nuestra producción. Se recomienda también el desplegar y sostener las estrategias de comunicación la cual serian orientadas al profesional serumista haciéndolos sentir parte del equipo y prestarle la atención necesaria en los requerimiento y nuevas formas de trabajo con la finalidad de obtener resultados óptimos que les permitan acortar las brechas

Tercero: A los directores de las DIRIS se aconseja el poder implementar estrategias para la seguridad del profesional serumista que ingresa por la modalidad de equivalencia a la vez activar el canal de sugerencias muchas veces dicho personal no tiene otro seguro de salud y es necesidad como derecho primordial acceder a uno de ellos. Además, al comité especial del SERUMS se recomienda no ser intransigente con el profesional SERUMS equivalente y ser más empático con el personal que viene a servir ad honorem poniendo de su peculio para poder mejorar el ambiente laboral y ante todo ser escuchado tener un horario flexible para el desarrollo de sus funciones.

Cuarto: Además, se propone la creación de un periódico mural donde se destaquen los logros y reconocimientos a la labor de enfermería. Esto incluye celebrar los cumpleaños de los colaboradores y otorgar diplomas de reconocimiento. Estos pequeños gestos que hacen sentir valorados y contribuyen a elevar nuestra autoestima.

## REFERENCIAS

- Adams S. (1965) Teoría de la equidad
- Alderfer C. (1960) Modelo jerárquico ERC
- Alfaro Sánchez, J. (2020). Motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería del servicio de neonatología. "Hospital Víctor Lazarte Echegaray", en tiempos de COVID-19. [ucv.edu.pe. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47200/Alfaro\\_SJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47200/Alfaro_SJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alemán Gonzáles, S. J., & Ramirez Isuiza, R. (2020). Gestión de Talento Humano y Clima Laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Ucayali-2020. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3670>
- Arredondo-González, C. P., & Siles-González, J. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index de enfermería*, 18(1), 32–36. <https://doi.org/10.4321/s1132-12962009000100007>
- Benítez Martínez, D. C., Fuentes González, M. C., & Peña Quiñones, L. A. (2021). Motivación en trabajadores de la empresa Sea and Oil Ltda en tiempos de Covid-19. <http://hdl.handle.net/11634/33229>
- Berberoglu, A. (2018). Impacto del clima organizacional en el compromiso y el desempeño organizacionales percibido: evidencia empírica 57 de hospitales públicos. *BMC Health Serv Res.*, 18, 399. [doi:https://dx.doi.org/10.1186%2Fs12913-018-3149-z](https://dx.doi.org/10.1186%2Fs12913-018-3149-z)
- Bereka et. al. (2020) "Factors influence nurses' job motivation at governmental health institutions of Jimma Town, South-west Ethiopia
- Bernal, S., & Luisana, J. (2021). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la percepción y satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2020-2021 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6041>
- Boff, L. (2013, junio 29). El arte de cuidar a los enfermos. Leonardo Boff.

<https://leonardoboff.org/2013/06/28/el-arte-de-cuidar-a-los-enfermos/>

- Bonfill Accensi, E., Lleixa Fortuño, M., Sáez Vay, F., & Romaguera Genís, S. (2010). Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index de enfermería*, 19(4), 279–282. <https://doi.org/10.4321/s1132-12962010000300010>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>
- Condor et. al. (2018) “Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD.
- Condor, S. y Valencia, I. (2019). Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima. 2018. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3577>
- Córdova, J. (2018). Clima organizacional y la Motivación laboral en el personal de enfermería del hospital José Agurto Tello de Chosica. Perú: UCV.
- Daza D. ¿Por qué es tan cuestionado el servicio de Serums que ofrecen los médicos en el Perú? [Internet]. Lima: Perú 21; 19 de mayo del 2018 [Consultado 21 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://peru21.pe/peru/serums-cuestionadoservicio-ofrecen-medicos-peru-407209>
- Descals, F. J. P. (2008). *Psicología de la organización*. Biblioteca Universidad del Valle. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Fernandez, D. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

- Gallegos G. ¿Quién protege a los Serumistas? [Internet]. Lima: La República. 2018 [Consultado 21 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://larepublica.pe/domingo/1206208-quien-protege-a-los-serumistas>
- Henaó F. Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud [Internet]. 3ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2017. [Consultado 21 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/06/Diagn%C3%B3sticointegral-de-las-condiciones-de-trabajo-y-salud-3ra-Edici%C3%B3n.pdf>
- Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., & Balseiro, C. (2012). Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en Cuatro Instituciones de Salud. *Scielo*, 9(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002)
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaediccion.compressed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill, Interamericana Prentice Hall.
- Herzberg F. (1959) Teoría de la motivación e higiene
- Hidalgo-Mares, B. (2020). ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/journal/448/44872506001/html/>
- Huamán, E. (2021). Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020 (Tesis de maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman\\_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley 23330 Servicio Rural Urbano Marginal (SERUMS) [Internet]. Perú: Ministerio de Salud. [Consultado 21 de mayo del 2023]. Disponible en: [http://portal.minsa.gob.pe/dggdrh/comunicate/paso1/ley\\_serums.pdf](http://portal.minsa.gob.pe/dggdrh/comunicate/paso1/ley_serums.pdf)

- Locke E. (1938) Teoría del establecimiento de metas Lozano-  
 Vargas, A. (2020) Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Revista 34 Neuropsiquiatría. 83(1), 51-56. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Marín (2018) "Motivación y satisfacción laboral del personal de "Socios en Salud" Sucursal Perú" Maslow A.  
 (1943). Teoría de la jerarquía de necesidades Mayta-Triztan P,  
 Poterico J, Galán-Rodas E, Raa-Ortiz D. El requisito obligatorio del servicio social en salud del Perú: discriminatorio e inconstitucional. Scielo[Internet]. Diciembre 2014. [ Consultado 21 de mayo del 2023]; 31(4). Disponible en:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342014000400026](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400026)
- McClelland D. (1961) Teoría de las necesidades aprendidas
- McGregor D. (1960) Teorías X e Y Mejia CR,  
 Quiñones-Laveriano DM, Espinoza KG, Quezada-Osoria C. De eficiente cobertura de aseguramiento a médicos durante el servicio rural y urbano marginal en Perú . Rev Peru Med Exp Salud Publica, 2013;30(2):220-3.
- Nigenda G. Servicio social en medicina en México. Una reforma urgente y posible. Scielo [Internet]. 2013 [Consultado 21 de mayo del 2023]; 55(5). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000700010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000700010)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Primary Health Care. OMS. Obtenido de <https://www.paho.org/en/topics/primary-health-care> Otero M. Urbina O Soler SF (2006). Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología: Educación Médica Superior: 2006; 20:1. Disponible en: [bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20\\_1\\_06/ems04106.htm](bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.htm).
- Pedraja L. et. al. (2019) "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA, CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA"
- Robbins, (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral.

- Rocío Núñez Carrasco, E. (2015). COMPRENSIÓN DE LA ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA HISTÓRICA DE FLORENCIA NIGHTINGALE UNDERSTANDING THE NURSING HISTORICAL PERSPECTIVE OF FLORENCE NIGHTINGALE. Conicyt.cl. Recuperado el 22 de mayo de 2023, de [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n1/art\\_02.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n1/art_02.pdf)
- Rodríguez-Jiménez, S., Cárdenas-Jiménez, M., Pacheco-Arce, A. L., & Ramírez-Pérez, M. (2014). Una mirada fenomenológica del cuidado de enfermería. *Enfermería universitaria*, 11(4), 145–153. [https://doi.org/10.1016/s1665-7063\(14\)70927-3](https://doi.org/10.1016/s1665-7063(14)70927-3)
- Salazar Gamboa, M. (2021). "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021". Edu.pe. <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/1378/1/Pamela%20Meliza%20Salazar%20Gamboa.pdf>
- Sampieri RH. Metodología de la investigación, 5ta edición [Internet]. Jbposgrado.org. 2010 [citado el 30 de junio de 2021]. Disponible en: [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)
- Skinner B. (1940) Teoría del refuerzo
- Stoeva, T., Shopov, D., Borisova, B., Mihaylova, V. y Paskaleva, T. (2019) Interdependencia entre la motivación profesional y la satisfacción del personal de enfermería. *J de IMAB*. 2019; 25 (3): 2659-2662. DOI: 10.5272/jimab.2019253.265
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., Anchundia, R.(2018) Percepción sobre calidad de atención en el Centro de Salud CAI III. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002019000200153)
- Tiburcio Rojas, M. (2021). MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SAYÁN 2019. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4297/MAR%C3%8DA%20MILAGROS%20TIBURCIO%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAll>

[owed=y](#)

University of Minnesota. (2021). Research Methods in Psychology. Editorial de Bibliotecas de la Universidad de Minnesota.

Valladolid, A. Y. G., & Alarcón, M. C. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. Salud & Vida Sipanense, 8(1), 100-108.  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602>

Verdera Vásquez, V. (2009). La educación y la ética del cuidado en el pensamiento de Nel Noddings. Researchgate.net.  
[https://www.researchgate.net/publication/50819403\\_La\\_educacion\\_y\\_la\\_etica\\_del\\_cuidado\\_en\\_el\\_pensamiento\\_de\\_Nel\\_Noddings](https://www.researchgate.net/publication/50819403_La_educacion_y_la_etica_del_cuidado_en_el_pensamiento_de_Nel_Noddings)

Vroom, V. (1964). Teoría de las Expectativas de Vroom.

Wetenri A., Sidin, A. I., & Ansariadi. (2020). The relationship between leadership style and nurse's work motivation with the implementation of patient safety culture in hospital, Bone regency. Enfermeria Clinica, 30 Suppl 6, 161–164.  
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.037>

White E. et. al. (2019) "Nursing homework environment, care quality, registered nurse burnout and job dissatisfaction

Yáñez Flores, K., Rivas Riveros, E., & Campillay Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería Cuidados Humanizados, 10(1), 03–17. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>

Zaghini F. et. al. (2019) "The relationship between nurse managers' leadership style and patients' perception of the quality of the care provided by nurses: Cross sectional survey.

## ANEXOS

### 1. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Motivación Laboral	<p>En el ámbito laboral de las organizaciones tratándose de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzos e intereses en la realización de su trabajo (Berardi 2015).</p> <p>Para Vroom (1964) la motivación es la capacidad para producir emociones y fuerza pertinente por cada persona para desarrollar una función determinada</p>	<p>Resultado de la aplicación de cuestionario multidimensional de la motivación laboral dimensiones:</p> <p>Satisfacción de expectativas</p> <p>Necesidades sociales del clima laboral.</p> <p>Capacitación para el desarrollo.</p> <p>Comunicación del desempeño</p>	Retribución económica	<p>A.-Beneficios económicos, B.-Motivación en el trabajo, C.- Capacidad y D.- Esfuerzo</p> <p>CUESTIONARIO 1</p> <p>(1,2,3,4)</p>	<p>Ordinal</p> <p>ALTA 16-20</p> <p>MEDIA 10-15</p> <p>BAJA 4-9</p>
			Reconocimiento social	<p>A.-Beneficios sociales B.-Beneficios de salud C.-Seguro y estable en mi trabajo</p> <p>D.-Cambiar de empleo</p> <p>CUESTIONARIO 1</p> <p>(5,6,7,8)</p>	<p>Ordinal</p> <p>ALTA 16-20</p> <p>MEDIA 10-15</p> <p>BAJA 4-9</p>
			Salario emocional	<p>E.-OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y ECONOMICO</p> <p>A. ANIMO Y ENERGIA</p> <p>B. CUMPLIR LAS ESPECTATIVAS</p> <p>C. EVOLUCION DE MIS CONOCIMIENTOS</p> <p>D. RESPONSABILIDADES PERSONALES CON LABORALES</p> <p>CUESTIONARIO 1</p> <p>(9,10,11,12,13)</p>	<p>Ordinal</p> <p>ALTA 19-25</p> <p>MEDIA 13-18</p> <p>BAJA 5-12</p>

			Clima laboral	-FLEXIBLE PARA ADAPTARME - VALORACION DE APORTES - COMUNICACION EN GRUPO - BUENAS RELACIONES CON LOS COMPañEROS - CRECIMIENTO PROFESIONAL Y ECONOMICO UESTIONARIO 1 14,15,16,17)	Ordinal ALTA 16-20 MEDIA 10-15 BAJA 4-9  ESCALA TOTAL: Bajo 17 40 Medio 41 62 Alto 63 85
V2: CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PROFESIONALES SERUMISTAS	Ejecución adecuada de las evaluaciones, de la intervenciones destinadas a optimizar los resultados de  Los pacientes y a prevenir los eventos adversos (OIT, 2020c)	Resultado de la aplicación del Cuestionario de calidad del servicio  Dpto. of Health, Education, and Welfare (1988- 90)	Fiabilidad  Seguridad  Capacidad de respuesta  Empatia	(CUESTIONARIO 2) 1, 2,3, 4  (5,6,7,8,9,10)  (11,12,13,14)  (15, 16, 17)	ALTA 12-15 MEDIA 8-11 BAJA 3-7  ALTA 16-20 MEDIA 10-15 BAJA 4-9  ALTA 23-30 MEDIA 15-22 BAJA 6-14  ESCALA TOTAL: Bajo 17 40 Medio 41 62 Alto 63 85

## 2. INSTRUMENTOS

**Motivación Laboral y Calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel -I pertenecientes a Lima sur - Lima 2023.**

### **CUESTIONARIO MULTIDIMENSIONAL DE MOTIVACIÓN LABORAL (BERARDI 2015, MODIFICADO POR SALCEDO A. 2023)**

Esta encuesta incluye 17 preguntas, desglosadas en 4 categorías que evalúan la comunicación, el rendimiento, los requisitos sociales del lugar de trabajo y el grado de satisfacción con las expectativas. Se evaluará mediante las respuestas a cada pregunta, que tienen un valor entre 1 y 5, donde 1 significa "nunca" y 5 "siempre".

La tabla de valores que figura a continuación se facilita para facilitar la comprensión.

Motivación laboral	TOTAL				
	Satisfacción de expectativas	Necesidades sociales del clima laboral	Capacitación para desarrollo	Comunicación en el desempeño	TOTAL
ALTO	16-20	16-20	20-25	16-20	63-85
MEDIO	10-15	10-15	12-19	10-15	41-62
BAJO	4-9	4-9	5-11	4-9	17-40

1: N= Nunca

2: Mpv= Muy pocas veces

3: Av= A veces

4: Cs= Casi Siempre

5: S= Siempre

## CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

MOTIVACION LABORAL de los profesionales serumistas		1	2	3	4	5
<b>Retribución económica</b>						
1	¿Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas?					
2	¿Recibo motivación o estímulo en mi centro de salud en donde cumpla mis actividades como serumista de la modalidad equivalente?					
3	¿Mis capacidades profesionales son apreciadas en el centro de salud en donde realizo el serums?					
4	¿Siento que hay una diferencia entre las enfermeras que vienen por modalidad equivalentes y las profesionales por modalidad remunerada?					
<b>Reconocimiento social</b>						
5	¿Mi trabajo como serumista en la modalidad de equivalente me posibilita vacaciones, licencias, descansos médicos etc.?					
6	¿Los beneficios de salud que recibo de parte de la institución sanitaria satisfacen mis necesidades??					
7	¿Me siento seguro y estable en mi trabajo bajo la modalidad del serums que he escogido?					
8	¿Me gustaría cambiar de centro de salud a otro en donde valoren mis capacidades?					
9	¿Realizo el serums para poder trabajar como enfermera en alguna institución estatal y mejorar mis expectativas profesionales?					
<b>Salario emocional</b>						
10	¿Mi labor como enfermera serums me da oportunidades de crecimiento económico y profesional? En este periodo					
11	¿He cumplido las expectativas que tenía al comenzar el trabajo?					
12	¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo en el establecimiento de salud como serumista equivalente a pesar de las limitaciones de horario?					
13	¿Conozco los reglamentos del serums y las normas que conllevan a su cumplimiento? ¿Me produce tranquilidad el cumplimiento de estas normas?					
<b>Clima laboral</b>						
14	Puedo adaptarme con facilidad a situaciones cambiantes según la necesidad del servicio la cual incluye mi rotación y adecuación del horario laboral					
15	Mis aportes e ideas son tomados en cuenta y valorados por mi jefa inmediata superior en el establecimiento de salud					
16	¿La comunicación en mi grupo de trabajo es adecuada? ¿Cuentan con mi opinión?					
17	¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en el centro de salud?					

**INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS “MOTIVACION  
LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PROFESIONALES  
SERUMISTAS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD  
NIVEL-I, PERTENECIENTES A LIMA SUR, LIMA 2023 “CUESTIONARIO  
DE CALIDAD DE SERVICIO (EsSalud, 2015), ADAPTADO POR (SALCEDO  
ACUÑA 2023)**

El presente cuestionario valora la calidad del cuidado de enfermería desde su propia perspectiva, en tal sentido se le pide responda con la mayor veracidad de acuerdo con la siguiente escala:

- (1) NUNCA
- (2) CASI NUNCA
- (3) A VECES
- (4) CASI SIEMPRE
- (5) SIEMPRE

<b>Calidad del servicio</b>	<b>TOTAL</b>				
	<b>Fiabilidad</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Empatía</b>	<b>Total</b>
ALTA	16 – 20	23 – 30	16 – 20	12 – 15	63 – 85
MEDIA	10 – 15	15 - 22	10 – 15	8 – 11	41 - 62
BAJA	4 - 9	6 - 14	4 - 9	3 - 7	17 - 40

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO (ACUÑA, 2023)

<b>Fiabilidad</b>					
1	¿Soy amable y cordial con el trato a los pacientes que acuden al centro de salud en donde laboro como serumista?				
2	¿Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud?				
3	¿Me muestro paciente con el usuario que se encuentra en tratamiento de una enfermedad transmisible?				
4	¿Tengo atención hacia mis pacientes en lo que respecta a su estado de salud y tratamiento?				
<b>Seguridad</b>					
5	¿Tengo habilidad en realizar los procedimientos tales como: administración de medicamentos por vía EV, IM, SC, ID, de cambio postural, durante mi rotación en emergencia .?				
6	¿Tengo conocimientos y experiencias en el tipo de pacientes que acuden al programa PCT?				
7	¿Le proporciono al paciente conocimientos sobre sus derechos de salud y mecanismos de la generación de quejas en el libro de reclamaciones?				
8	¿Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados?				
9	¿Tengo la atención en brindarle al paciente sesiones educativas preventivas generando el auto cuidado?				
10	¿Tengo la atención de explicarle en que consiste los procedimientos, tratamientos y efectos de los medicamentos que le realizo o administro?				
<b>Capacidad de respuesta</b>					
11	¿Soy amable con el paciente y sus familiares durante mi temporada de servicio en el centro de salud asignado?				
12	¿Escucho atentamente lo que tienen que decirme los pacientes, así sea una queja con referencia al servicio en donde se atiende?				
13	¿Muestro aptitud positiva al paciente durante la atención en mi servicio?				
14	¿Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente para su pronta atención?				
<b>Empatía</b>					
15	¿Los hago sentir confortables y en caso requerido alivio su dolor con la administración de analgésicos?				
16	¿Realizo valoración del estado de salud del paciente varias veces durante el turno asignado?				
17	¿Los hago sentir tranquilos y relajados durante su estancia en el centro de salud?				

### 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad  
César Vallejo

Escuela de  
**Posgrado**

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del trabajo:** *Motivación laboral y calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel I – Lima, 2023*

Mi nombre es Christine Geraldine Salcedo Acuña, identificada con DNI 10646062, licenciada en enfermería estudiante de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Tengo el agrado de dirigirme ante usted de forma cordial, con el fin de solicitar su valiosa colaboración en el mencionado trabajo de investigación y ante ello, presentarle el consentimiento informado, el cual es una herramienta que detalla y plasma la decisión de participación del usuario en cuestión mediante una firma al documento posterior a su leída detallada. El propósito de esta investigación se realiza con el objetivo de determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel-I, perteneciente a Lima Sur y mediante el mismo motivar a la creación de nuevas investigaciones y artículos referentes al tema que denota tanta atención como la calidad de atención dada y la motivación laboral de los profesionales de salud serumistas, así como también la gestión detrás de ellas. Su participación es completamente voluntaria, se trata de una investigación que no le producirá ningún tipo de daño, en todo momento se respetarán sus derechos humanos y se ceñirá a principios éticos.

Firma del participante

---

Fecha:

28/05/2023

#### 4. Certificado validez juez experto

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN LABORAL – CALIDAD DEL SERVICIO

N	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Motivación laboral</b>								
1	Retribución económica	X		X		X		
2	Reconocimiento social	X		X		X		
3	Salario emocional	X		X		X		
4	Clima laboral	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Calidad del servicio</b>								
5	Fiabilidad	X		X		X		
6	Seguridad	X		X		X		
7	Capacidad de respuesta	X		X		X		
8	Empatía	X		X		X		

Observaciones (precisas si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia\_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. DR/Mg: ALEJANDRO BORDA IZQUIERDO

Especialidad del validador: Salud Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

Especialidad

## Experiencia del juez 1

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>BORDA IZQUIERDO, ALEJANDRO PASAPORTE 08300283</p>	<p><b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 28/08/1987 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b></p>
<p>BORDA IZQUIERDO, ALEJANDRO DNI 08300283</p>	<p><b>MAESTRO EN SALUD PUBLICA</b> Fecha de diploma: 16/08/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b></p>
<p>BORDA IZQUIERDO, ALEJANDRO DNI 08300283</p>	<p><b>ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN SALUD PUBLICA</b> <b>MENCION EN SALUD OCUPACIONAL</b> Fecha de diploma: 30/07/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b></p>
<p>BORDA IZQUIERDO, ALEJANDRO PASAPORTE 08300283</p>	<p><b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 26/06/1987 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b></p>

## Juez 2: Dra Mery Bravo Peña

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN LABORAL – CALIDAD DEL SERVICIO

N	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Motivación laboral</b>								
1	Retribución económica	X		X		X		
2	Reconocimiento social	X		X		X		
3	Salario emocional	X		X		X		
4	Clima laboral	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Calidad del servicio</b>								
5	Fiabilidad	X		X		X		
6	Seguridad	X		X		X		
7	Capacidad de respuesta	X		X		X		
8	Empatía	X		X		X		

Observaciones (precisas si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. DR/Mg: Dr. Mery Bravo Peña DNI: 10474708

Especialidad del validador: Salud Pública – Epidemiología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma Juez Experto  
Nombre y apellidos: Mery Benigna Bravo Peña  
Nº DNI: 10474708

## Juez 2: Grados y títulos SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>BRAVO PEÑA, MERY BENIGNA DNI 10474708</p>	<p><b>DOCTOR EN EDUCACION</b></p> <p>Fecha de diploma: 26/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 06/10/2009 Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>BRAVO PEÑA, MERY BENIGNA DNI 10474708</p>	<p><b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b></p> <p>Fecha de diploma: 22/10/1987 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i></p>
<p>BRAVO PEÑA, MERY BENIGNA DNI 10474708</p>	<p><b>MAESTRA EN SALUD PUBLICA CON MENCIÓN EN EPIDEMIOLOGIA</b></p> <p>Fecha de diploma: 24/08/2006 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>

### Juez 3: Mg. Carmen Amat León y Guevara

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN LABORAL – CALIDAD DEL SERVICIO

N	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Motivación laboral</b>								
1	Retribución económica	X		X		X		
2	Reconocimiento social	X		X		X		
3	Salario emocional	X		X		X		
4	Clima laboral	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Calidad del servicio</b>								
5	Fiabilidad	X		X		X		
6	Seguridad	X		X		X		
7	Capacidad de respuesta	X		X		X		
8	Empatía	X		X		X		

Observaciones (precisas si hay suficiencia): Existe suficiencia\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR/Mg: Mg. Carmen María Amat y León Guevara

Especialidad del validador: Salud Pública – Crecimiento y Desarrollo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Carmen María Amat y León Guevara  
Firma Juez Experto  
Nombre y apellidos: Carmen María Amat y León Guevara  
Nº DNI: 07039859

### Grados y títulos SUNEDU – Juez 3:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
AMAT Y LEON GUEVARA, CARMEN MARIA DNI 07039859	<b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b>  Fecha de diploma: 11/03/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>
AMAT Y LEON GUEVARA, CARMEN MARIA DNI 07039859	<b>ENFERMERO ESPECIALISTA SALUD PUBLICA CON MENCION EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b>  Fecha de diploma: 29/01/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>
AMAT Y LEON GUEVARA, CARMEN MARIA DNI 07039859	<b>MAESTRO EN ENFERMERIA</b>  Fecha de diploma: 19/02/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
AMAT Y LEON GUEVARA, CARMEN MARIA DNI 07039859	<b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b>  Fecha de diploma: 06/08/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>
AMAT Y LEON GUEVARA, CARMEN MARIA DNI 07039859	<b>LICENCIADA EN ENFERMERIA</b>  Fecha de diploma: 11/03/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>

## Juicio de expertos para ambas variables

Validación del instrumento "Cuestionario de Motivación Laboral" por juicio de expertos

Expertos	Criterios		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dr. Alejandro Borda Izquierdo	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Dra. Mery B. Bravo Peña	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Mg. Carmen Amat León y Guevara	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Para validar el Instrumento cuestionario para medir la motivación laboral, el cual fue aplicado en la investigación, se contó con tres jueces expertos, los cuales emitieron su juicio por medio del informe de validez y opinión, el cual fue aprobado de forma unánime y presenta la suficiente información, según criterios plasmados en la tabla N 1.

Validación del instrumento "Cuestionario para medir la calidad del servicio" por juicio de expertos

Expertos	Criterios		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dr. Alejandro Borda Izquierdo	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Dra. Mery B. Bravo Peña	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Mg. Carmen Amat León y Guevara	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Para validar el Instrumento cuestionario para medir la calidad del servicio, el cual fue aplicado en la investigación, se contó con tres jueces expertos, los cuales emitieron su juicio por medio del informe de validez y opinión, el cual fue aprobado de forma unánime y presenta la suficiente información de manera coherente, según criterios plasmados en la tabla N 2.

## 6. Matriz de consistencia

Título: Motivación laboral y calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel I – Lima, 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Motivación laboral				
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel-I, pertenecientes a Lima Sur - Lima 2023?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel I, pertenecientes a Lima Sur - Lima 2023	Existe relación entre la motivación laboral individual y la calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel-I, pertenecientes a Lima Sur - Lima 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Retribución económica	Beneficios económicos Motivación en el trabajo Capacidad Esfuerzo	1,2,3,4	ORDINAL 1. Nunca nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ALTA 16-20 MEDIA 10-15 BAJA 4-9
			Reconocimiento social	Beneficios sociales Beneficios de salud Seguro y estable en mi trabajo Cambiar de empleo	5,6,7,8		
			Salario emocional	Oportunidades de crecimiento personal y económico ANIMO Y ENERGIA CUMPLIR LAS ESPECTATIVAS	9,10,11,12,13		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Clima laboral	FLEXIBLE PARA ADAPTARME VALORACION DE APORTES	14,15,16,17		ALTA 16-20 MEDIA 10-15
¿Cuál es la relación de la satisfacción de las expectativas personales con la CALIDAD DEL SERVICIO?	Determinar la relación entre el grado de satisfacción y expectativas personales en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio	HE1: Existe relación entre la motivación del personal y el salario emocional en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio del profesional serumista					

				COMUNICACION EN GRUPO			BAJA 4-9
<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál la relación de las necesidades sociales del clima laboral con la calidad del servicio?	Determinar la relación entre las necesidades sociales del clima laboral inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio.	HE2: Existe relación entre la motivación del personal y el reconocimiento social en el trabajo, inherente a la motivación laboral, con la calidad del servicio del profesional serumista	Fiabilidad	Es accesible y fiable	1, 2,3, 4	Ordinal	ALTA 12-15 MEDIA 8-11 BAJA 3-7
			Seguridad	Cuenta con habilidad de planificar o sigue protocolos ya estipulados	(5,6,7,8,9,10)		
¿Cuál la relación de la capacitación para el desarrollo personal con la calidad del servicio?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la capacitación para el desarrollo inherente a la calidad del servicio de los profesionales serumistas	HE3: Existe relación entre la motivación laboral y la capacitación para el desarrollo con la calidad del servicio de los profesionales serumistas.	Capacidad de respuesta	Es confiable en el trabajo y desempeño de labores	(11,12,13,14)	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ALTA 16-20 MEDIA 10-15 BAJA 4-9
			Empatía	Realiza sus labores estando consciente y pendiente del paciente	(15, 16, 17)		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo TIPO: básica DISEÑO No experimental Transversal NIVEL: CORRELACIONAL		Muestra Censal: 67	Técnicas: La encuesta  Instrumentos: El cuestionario y la observación		Descriptiva: Para realizar la estadística descriptiva  Inferencial: Para hallar la confiabilidad, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis		

## 7. Confiabilidad: prueba piloto

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
6	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
varia	0.09	0.24	0.25	0.16	0.24	0.16	0.21	0.16	0.16	0	0.21	0.09	0.21	0.21	0.21	0
suma	2.76															
VSI	12.8															

  

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A MENOS	NULA
0.54 A 0.59	BAJA
0.60 A 0.65	CONFIABLE
0.66 A 0.71	MUY CONFIABLE
0.72 A 0.99	EXCELENTE
1	PERFECTA

  

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

a:	0.83339844
k:	17
s2:SVI	2.76
STI:	12.8

1: N= Nunca  
 2: Mpv= Muy pocas veces  
 3: Av= A veces  
 4: Cs= Casi Siempre  
 5: S= Siempre

### CONFIABILIDAD EN EXCEL – ALFA DE CRONBACH

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,8333	17

## CONFIABILIDAD EN SPSS V.26 – ALFA DE CRONBACH

	N	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	item_14	item_15	item_16	item_17
1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
6	6	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
7	7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
8	8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	9	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
10	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
12	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
13	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
14	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
15	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
16	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

### → Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	55,6
	Excluido <sup>a</sup>	8	44,4
Total		18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	17

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,8333	17

## Prueba de confiabilidad

### Confiabilidad instrumento 1 – variable 1 (motivación laboral)

INSTRUMENTO	ÍTEMS	N	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
<b>C. Motivación laboral</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0.833</b>	<b>Muy alta</b>
Retribución económica	4	10	0.853	Muy alta
Reconocimiento social	5	10	0.860	Muy alta
Salario emocional	4	10	0.810	Muy alta
Clima laboral	4	10	0.783	Alta

Se evaluó la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la motivación laboral entre el personal profesional de enfermería de sueros mediante la prueba estadística de fiabilidad conocida como "alfa de Cronbach". Para esta prueba se utilizó una muestra de prueba de 10 enfermeras serumistas de los establecimientos de salud de nivel-I de Lima Sur. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante el software IBM SPSS Statistic versión 26, tal y como aconsejan Macías et al. (2016). Con un valor de 0,833, los resultados muestran que el cuestionario M.L. tiene una gran fiabilidad.

### Confiabilidad del instrumento 2 – variable 2 (calidad del servicio)

INSTRUMENTO	ÍTEMS	N	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
<b>C. Calidad del servicio</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0.859</b>	<b>Muy alta</b>
<b>Fiabilidad</b>	4	10	0.837	Muy alta
<b>Seguridad</b>	6	10	0.878	Muy alta
<b>Capacidad de respuesta</b>	4	10	0.790	Alta
<b>Empatía</b>	3	10	0.705	Alta

Se aplicó la prueba estadística de confiabilidad "Alfa de Cronbach" para medir el nivel de confiabilidad del instrumento para medir la calidad del servicio del personal profesional serumista, aplicado a la muestra piloto de 10 enfermeros serumistas, usando el programa IBMSPPSS Statistic versión 26 recomendado por Macías et al. (2016). Dando por resultado una confiabilidad **muy alta** del cuestionario C.D.S. con un coeficiente de 0.859.

## 8. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,205	67	,000	,841	67	,000
Calidad del servicio	,206	67	,000	,835	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad sirve para indicar la aprobación o rechazo de la hipótesis nula de donde provienen los datos de una población distribuida de manera normal, asimismo esta prueba de normalidad y la gráfica que la acompaña son las mejores herramientas que existen para poder evaluar la normalidad de las hipótesis. (Pedroza & Dicovskyi, 2007).

Los valores críticos del estadístico de Kolmogorov-Smirnov están preestablecidos en tablas, y su distribución es independiente de la distribución de la población indicada en la hipótesis nula. Se utilizará el ajuste de significación sugerido por Lilliefors para determinar los valores cruciales si se supone una distribución normal y se calculan sus parámetros (Anónimo, s.f.).

En el presente estudio se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos, que puede deducirse de la información facilitada por el autor. Es evidente que los datos no siguen una distribución normal, dado que la muestra objeto de estudio está formada por 67 individuos y el grado de significación alcanzado es de 0,000, es decir, inferior a 0,005. Por lo tanto, se procedió a realizar la prueba de correlación de Spearman, la cual es adecuada para datos no paramétricos.

9. Otros anexos

BASE DE DATOS (EXCEL)

CUESTIONARIO 1 - M.L																			CUESTIONARIO 2 - CDS																										
N	D1				T	D2					T	D3				T	D4				T	TT	N	D1				T	D2						T	D3				T	D4			T	TT
	I1	I2	I3	I4		I5	I6	I7	I8	I9		I10	I11	I12	I13		I14	I15	I16	I17				I1	I2	I3	I4		I5	I6	I7	I8	I9	I10		I11	I12	I13	I14		I15	I16	I17		
1	4	5	4	4	17	5	3	4	4	5	21	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	74	1	4	5	4	4	17	5	3	4	4	5	5	26	5	5	4	4	18	4	4	5	13	74
2	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	79	2	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	79
3	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	82	3	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	82
4	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	74	4	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	5	4	4	13	74
5	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	69	5	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	69
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	80	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	5	17	4	5	5	14	80
7	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	70	7	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	5	13	70
8	5	5	4	5	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	76	8	5	5	4	5	19	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17	5	5	5	15	76
9	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	5	4	3	16	4	4	5	5	18	68	9	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	4	23	5	4	3	4	16	4	5	5	14	68
10	4	4	5	5	18	3	5	4	5	3	20	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	74	10	4	4	5	5	18	3	5	4	5	3	5	25	4	5	4	4	17	5	4	5	14	74
11	5	5	4	5	19	4	3	3	4	3	17	4	5	5	4	18	4	3	4	5	16	70	11	5	5	4	5	19	4	3	3	4	3	4	21	5	5	4	4	18	3	4	5	12	70
12	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	78	12	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	5	5	4	14	78
13	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	78	13	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	18	5	4	5	14	78
14	5	4	4	3	16	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	76	14	5	4	4	3	16	4	3	5	4	5	5	26	4	5	5	4	18	5	5	5	15	75
15	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	77	15	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	4	18	5	4	5	14	77
16	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	77	16	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	4	18	5	4	5	14	77
17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	77	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	4	18	5	5	4	14	77
18	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	79	18	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	19	5	5	4	14	79
19	5	5	5	4	19	3	5	4	5	3	20	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	75	19	5	5	5	4	19	3	5	4	5	3	5	25	4	4	4	5	17	5	4	5	14	75
20	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	74	20	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	4	17	4	4	3	11	74
21	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	77	21	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	5	19	4	5	5	14	77
22	5	5	4	4	18	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	77	22	5	5	4	4	18	5	4	4	5	4	5	27	5	4	5	5	19	4	5	4	13	77
23	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	75	23	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	4	17	4	5	4	13	75
24	4	5	4	5	18	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	76	24	4	5	4	5	18	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	5	19	4	5	5	14	76
25	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	18	4	4	3	5	16	75	25	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	4	17	4	3	5	12	75
26	4	5	5	5	19	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	77	26	4	5	5	5	19	4	5	4	5	4	4	26	4	5	4	5	18	4	5	5	14	77
27	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	78	27	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	17	5	5	4	14	78
28	4	4	4	3	15	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	65	28	4	4	4	3	15	5	4	4	3	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	11	65
29	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	76	29	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	19	5	4	4	13	76
30	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	3	4	3	15	4	3	4	3	14	70	30	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	5	28	3	4	3	4	14	3	4	3	10	70
31	5	4	5	4	18	5	5	4	4	3	21	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	69	31	5	4	5	4	18	5	5	4	4	3	4	25	4	4	3	4	15	4	4	3	11	69
32	4	4	4	5	17	3	5	4	4	4	20	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	74	32	4	4	4	5	17	3	5	4	4	4	5	25	4	5	4	5	18	4	5	5	14	74
33	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	79	33	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	19	5	4	5	14	79
34	4	5	4	3	16	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	64	34	4	5	4	3	16	4	4	3	4	3	4	22	3	4	4	3	14	4	4	4	12	64

35	4	5	5	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	79	35	4	5	5	5	19	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	4	18	5	5	4	14	79
36	4	4	5	5	18	5	4	5	4	5	23	3	4	5	5	17	5	4	5	5	19	77	36	4	4	5	5	18	5	4	5	4	5	3	26	4	5	5	5	19	4	5	5	14	77
37	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	78	37	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	19	4	5	5	14	78
38	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	76	38	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	5	25	5	4	5	5	19	4	5	4	13	76
39	5	5	4	4	18	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	77	39	5	5	4	4	18	4	5	4	5	5	5	28	4	5	4	4	17	5	5	4	14	77
40	5	5	4	4	18	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	79	40	5	5	4	4	18	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	18	5	5	5	15	79
41	4	4	5	5	18	5	4	5	5	3	22	4	3	4		11	4	5	4	4	17	68	41	4	4	5	5	18	5	4	5	5	3	4	26	3	4		4	11	5	4	4	13	68
42	4	4	4	5	17	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	77	42	4	4	4	5	17	5	5	5	4	5	4	28	5	5	4	4	18	5	4	5	14	77
43	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	76	43	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	4	27	5	5	4	4	18	5	4	4	13	76
44	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	79	44	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	5	27	4	5	5	4	18	5	5	4	14	79
45	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	80	45	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	19	4	5	5	14	80
46	5	5	4	4	18	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	76	46	5	5	4	4	18	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	5	18	4	5	4	13	76
47	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	80	47	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	19	5	4	5	14	80
48	5	4	4	5	18	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	79	48	5	4	4	5	18	5	4	5	5	5	4	28	5	4	5	4	18	5	5	5	15	79
49	5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	79	49	5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	18	5	5	4	14	79
50	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	79	50	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	4	18	5	5	4	14	79
51	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	65	51	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	65
52	4	4	5	4	17	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	77	52	4	4	5	4	17	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	19	5	4	5	14	77
53	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	78	53	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	19	5	4	5	14	78
54	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	79	54	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	14	79
55	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	78	55	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	5	28	4	5	4	5	18	5	4	5	14	78
56	4	4	5	5	18	5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	78	56	4	4	5	5	18	5	4	4	5	5	4	27	5	5	5	4	19	5	5	4	14	78
57	4	5	5	4	18	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	78	57	4	5	5	4	18	5	5	4	5	4	5	28	4	5	4	5	18	5	4	5	14	78
58	4	5	5	4	18	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	79	58	4	5	5	4	18	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	5	18	5	4	5	14	79
59	4	5	4	5	18	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	80	59	4	5	4	5	18	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	19	5	5	5	15	80
60	4	4	5	5	18	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	79	60	4	4	5	5	18	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	18	5	5	4	14	79
61	5	4	5	5	19	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	79	61	5	4	5	5	19	4	5	4	4	5	5	27	5	5	4	5	19	5	5	4	14	79
62	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	78	62	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	18	5	4	5	14	78
63	5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	80	63	5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	5	28	5	5	4	5	19	5	4	5	14	80
64	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	79	64	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	20	4	5	5	14	79
65	5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	80	65	5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	5	19	5	4	5	14	80
66	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	80	66	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	18	5	4	5	14	80
67	3	3	3	3	12	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	68	67	3	3	3	3	12	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	17	5	5	4	14	66

## BASE DE DATOS (SPSS)

N	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	TD1	TD2	TD3	TD4	TD D	D1	D2	D3	D4	DT	
1	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	17	21	19	17	74	1	1	1	1	1	
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	23	20	20	79	1	1	1	1	1	
3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	24	19	20	82	1	1	1	1	1	
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	19	20	17	18	74	1	1	1	1	1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	20	16	16	69	1	1	1	1	1	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	20	25	16	19	80	1	1	1	1	1
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	17	20	16	17	70	1	1	1	1	1	
8	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	19	21	16	20	76	1	1	1	1	1
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	15	19	16	18	68	2	1	1	1	1
10	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	18	20	18	18	74	1	1	1	1	1	
11	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	19	17	18	16	70	1	2	1	1	1	
12	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	19	23	18	18	78	1	1	1	1	1	
13	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	19	22	19	18	78	1	1	1	1	1	
14	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	16	21	19	19	75	1	1	1	1	1	
15	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	19	22	18	18	77	1	1	1	1	1	
16	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	19	22	18	18	77	1	1	1	1	1	
17	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	16	24	19	18	77	1	1	1	1	1	
18	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	17	24	20	18	79	1	1	1	1	1
19	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	19	20	17	19	75	1	1	1	1	1	
20	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	19	22	18	15	74	1	1	1	2	1	
21	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	19	21	18	19	77	1	1	1	1	1	
22	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	22	19	18	77	1	1	1	1	1	
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	17	23	18	17	75	1	1	1	1	1	
24	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	18	21	18	19	76	1	1	1	1	1	
25	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	18	23	18	16	75	1	1	1	1	1	
26	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	19	22	17	19	77	1	1	1	1	1	
27	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	19	24	17	18	78	1	1	1	1	1	
28	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	15	20	15	15	65	2	1	2	2	1	
29	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	17	22	18	18	76	1	1	1	1	1	



## BASE DE DATOS (VARIABLE 2) SPSS

N	I1	I2	I3	I4	T	I5	I6	I7	I8	I9	I10	T_A	I11	I12	I13	I14	T_B	I15	I16	I17	T_C	TT	TD1	TD2	TD3	TD4	TT_C	D1	D2	D3	D4	DT
1	4	5	4	4	17	5	3	4	4	5	5	26	5	5	4	4	18	4	4	5	13	74	17	26	18	13	74	1	1	1	1	1
2	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	79	16	28	20	15	79	1	1	1	1	1
3	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	82	19	28	20	15	82	1	1	1	1	1
4	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	5	4	4	13	74	19	24	18	13	74	1	1	1	1	1
5	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	69	17	24	16	12	69	1	1	1	1	1
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	5	17	4	5	5	14	80	20	29	17	14	80	1	1	1	1	1
7	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	5	13	70	17	24	16	13	70	1	1	1	1	1
8	5	5	4	5	19	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17	5	5	5	15	76	19	25	17	15	76	1	1	1	1	1
9	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	4	23	5	4	3	4	16	4	5	5	14	68	15	23	16	14	68	2	1	1	1	1
10	4	4	5	5	18	3	5	4	5	3	5	25	4	5	4	4	17	5	4	5	14	74	18	25	17	14	74	1	1	1	1	1
11	5	5	4	5	19	4	3	3	4	3	4	21	5	5	4	4	18	3	4	5	12	70	19	21	18	12	70	1	2	1	1	1
12	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	5	5	4	14	78	19	27	18	14	78	1	1	1	1	1
13	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	18	5	4	5	14	78	19	27	18	14	78	1	1	1	1	1
14	5	4	4	3	16	4	3	5	4	5	5	26	4	5	5	4	18	5	5	5	15	75	16	26	18	15	75	1	1	1	1	1
15	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	4	18	5	4	5	14	77	19	26	18	14	77	1	1	1	1	1
16	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	4	18	5	4	5	14	77	19	26	18	14	77	1	1	1	1	1
17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	4	18	5	5	4	14	77	16	29	18	14	77	1	1	1	1	1
18	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	19	5	5	4	14	79	17	29	19	14	79	1	1	1	1	1
19	5	5	5	4	19	3	5	4	5	3	5	25	4	4	4	5	17	5	4	5	14	75	19	25	17	14	75	1	1	1	1	1
20	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	4	17	4	4	3	11	74	19	27	17	11	74	1	1	1	2	1
21	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	5	19	4	5	5	14	77	19	25	19	14	77	1	1	1	1	1
22	5	5	4	4	18	5	4	4	5	4	5	27	5	4	5	5	19	4	5	4	13	77	18	27	19	13	77	1	1	1	1	1
23	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	4	17	4	5	4	13	75	17	28	17	13	75	1	1	1	1	1
24	4	5	4	5	18	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	5	19	4	5	5	14	76	18	25	19	14	76	1	1	1	1	1
25	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	4	17	4	3	5	12	75	18	28	17	12	75	1	1	1	1	1
26	4	5	5	5	19	4	5	4	5	4	4	26	4	5	4	5	18	4	5	5	14	77	19	26	18	14	77	1	1	1	1	1
27	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	17	5	5	4	14	78	19	28	17	14	78	1	1	1	1	1
28	4	4	4	3	15	5	4	4	3	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	11	65	15	24	15	11	65	2	1	2	2	1

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
I3	Numérico	1	0	¿Me muestro pacient...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I4	Numérico	1	0	¿Tengo atención hac...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
T	Numérico	1	0	TOTAL D1	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
I5	Numérico	1	0	¿Tengo habilidad en ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I6	Numérico	1	0	¿Tengo conocimient...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I7	Numérico	1	0	¿Le proporciono al p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I8	Numérico	1	0	¿Realiza usted mism...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I9	Numérico	1	0	¿Tengo la atención e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I10	Numérico	1	0	¿Tengo la atención d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
T_A	Numérico	1	0	TOTAL D2	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
I11	Numérico	1	0	¿Soy amable con el ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
I12	Numérico	1	0	¿Escucho atentame...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
I13	Numérico	1	0	¿Muestro aptitud pos...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
I14	Numérico	1	0	¿Acudo en forma in...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
T_B	Numérico	1	0	TOTAL D3	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
I15	Numérico	1	0	¿Los hago sentir con...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
I16	Numérico	1	0	¿Realizo valoración d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
I17	Numérico	1	0	¿Los hago sentir tran...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
t_C	Numérico	1	0	TOTAL D4	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
TT	Numérico	1	0	TOTAL C	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
TD1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
TD2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
TD3	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
TD4	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
TTC	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
D1	Numérico	8	0	Dimensión 1	{1, ALTO}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
D2	Numérico	8	0	Dimensión 2	{1, ALTO}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
D3	Numérico	8	0	Dimensión 3	{1, ALTO}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
D4	Numérico	8	0	Dimensión 4	{1, ALTO}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
DT	Numérico	8	0	Nivel de calidad de s...	{1, ALTO}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada

1

S Vista de variables

## INSTRUMENTOS (GOOGLE FORMS) CDS:

<https://forms.gle/QB8PBq5JtbtrPnU7>

### Calidad del servicio - Lima, Sur

Estimado personal profesional serumista de enfermería de establecimientos de salud de Lima Sur

Tenga usted un cordial saludo, le saluda Lic. Geraldine Salcedo A., el presente cuestionario tiene como propósito de recolectar datos acerca de la calidad del servicio percibida por el personal profesional serumista de enfermería, para ello debe elegir una alternativa propuesta que considere que se ajuste a su realidad. Seguido, marque el casillero o digite según usted crea correspondiente. Por favor conteste todas las preguntas.

[Acceder a Google para guardar el progreso. Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

¿Usted a leído el consentimiento informado? \*

Sí

No

¿Usted acepta participar en la investigación? \*

Sí

No

### Calidad del servicio - Lima, Sur

[Acceder a Google para guardar el progreso. Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO

Datos generales del participante

APELLIDOS Y NOMBRES \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

SEXO \*

Femenino

Masculino

Edad \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Tiempo laborando en el SERUMS \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

## Calidad del servicio - Lima, Sur

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

### Fiabilidad

Dimensión 1 de la calidad del servicio

¿Soy amable y cordial con el trato a los pacientes que acuden al centro de salud en donde laboro como serumista?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Me muestro paciente con el usuario que se encuentra en tratamiento de una enfermedad transmisible?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Tengo atención hacia mis pacientes en lo que respecta a su estado de salud y tratamiento?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### Seguridad

Dimensión 2 de la calidad del servicio

¿Tengo habilidad en realizar los procedimientos tales como: administración de medicamentos por vía EV, IM, SC, ID, de cambio postural, durante mi rotación en emergencia.?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Tengo conocimientos y experiencias en el tipo de pacientes que acuden al programa PCT?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Le proporciono al paciente conocimientos sobre sus derechos de salud y mecanismos de la generación de quejas en el libro de reclamaciones?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Tengo la atención en brindarle al paciente sesiones educativas preventivas generando el auto cuidado?

- Nunca

### Capacidad de respuesta

Dimensión 3 de la calidad del servicio

¿Soy amable con el paciente y sus familiares durante mi temporada de servicio en el centro de salud asignado?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Escucho atentamente lo que tienen que decirme los pacientes, así sea una queja con referencia al servicio en donde se atiende?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Muestro aptitud positiva al paciente durante la atención en mi servicio?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente para su pronta atención?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

**INSTRUMENTOS (GOOGLE FORMS) ML: <https://forms.gle/FnWwvhMeAgVBG XK89>**

## Motivación laboral - Lima, Sur

Estimado profesional serumista de enfermería  
Tenga usted un cordial saludo, le saluda Lic. Geraldine Salcedo A., el presente cuestionario tiene como propósito de recolectar datos acerca de la motivación laboral percibida por el profesional serumista de enfermería, para ello debe elegir una alternativa propuesta que considere que se ajuste a su realidad. Seguido, marque el casillero o digite según usted crea correspondiente. Por favor conteste todas las preguntas.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

¿Usted a leído el consentimiento informado? \*

Sí

No

¿Usted acepta participar en la investigación? \*

Sí

No

## Motivación laboral - Lima, Sur

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Información básica y general

**APELLIDOS Y NOMBRES \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**SEXO \***

Masculino

Femenino

**Edad \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**Tiempo laborando en el establecimiento de salud \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

### Retribución económica

Dimensión 1 de la motivación laboral

¿Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Recibo motivación o estímulo en mi centro de salud en donde cumpla mis actividades como serumista de la modalidad equivalente?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Mis capacidades profesionales son apreciadas en el centro de salud en donde realizo el serums?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Siento que hay una diferencia entre las enfermeras que vienen por modalidad equivalentes y las profesionales por modalidad remunerada?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### Reconocimiento social

Dimensión 2 de la motivación laboral

¿Mi trabajo como serumista en la modalidad de equivalente me posibilita vacaciones, licencias, descansos médicos etc.?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Los beneficios de salud que recibo de parte de la institución sanitaria satisfacen mis necesidades?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Me siento seguro y estable en mi trabajo bajo la modalidad del serums que he escogido?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Me gustaría cambiar de centro de salud a otro en donde valoren mis capacidades?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Realizo el serums para poder trabajar como enfermera en alguna institución estatal y mejorar mis expectativas profesionales?

- Nunca

### Salario emocional

Dimensión 3 de la motivación laboral

¿Mi labor como enfermera serums me da oportunidades de crecimiento económico y profesional? En este periodo

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿He cumplido las expectativas que tenía al comenzar el trabajo?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo en el establecimiento de salud como serumista equivalente a pesar de las limitaciones de horario?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Conozco los reglamentos del serums y las normas que conllevan a su cumplimiento? ¿Me produce tranquilidad el cumplimiento de estas normas?

- Nunca
- Muy pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Motivación laboral y calidad del servicio de los profesionales serumistas que laboran en los establecimientos de salud Nivel I – Lima, 2023", cuyo autor es SALCEDO ACUÑA CHRISTINE GERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07637233 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 06-08-2023 17:16:00

Código documento Trilce: TRI - 0619202