



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL  
MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los  
servicios de salud**

Presentado por:

**Pamela Meliza Salazar Gamboa**

Tesis desarrollada para optar el Título de  
Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazamam

Código Orcid N°0000-0003-4168-0850

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DR. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAM

**Miembros del jurado**

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

### **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada a mis abuelitas, porque gracias a ellas estoy logrando todo esto, muchas gracias por siempre haberme motivado a estudiar y a seguir creciendo.

Prometo que este será el primero de muchos logros que les daré.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi vida con mi familia sana y unida.

Agradezco a mi familia y a todas las personas que hicieron posible lograr esta tesis, me siento contenta y muy agradecida por saber que puedo contar ustedes. Este es solo el primer paso, ahora voy por más.

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

**Material y método:** Estudio de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional, no experimental y transversal, la muestra fueron 65 profesionales de enfermería Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, quienes respondieron a un cuestionario de 27 ítems para la variable motivación y una ficha de cotejo de 26 ítems para la calidad de atención. Los resultados fueron presentados descriptivamente y de forma inferencial.

**Resultados:** Se observó que el 18.46% presenta una motivación laboral en un nivel bajo, el 52.31% medio y el 29.23% un nivel alto, así mismo el 10.77% presenta en la calidad de atención de enfermería un nivel deficiente, el 53.85% regular y el 35.38% un nivel eficiente.

**Conclusiones:** Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,574 entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021. Es decir; a mejor motivación habrá una mejor calidad de atención de los profesionales de enfermería.

**Palabras clave:** Motivación laboral, calidad de atención, enfermería, inmunización.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between work motivation and the quality of nursing care in the Immunization Service, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

**Material and method:** A basic study, with a descriptive, non-experimental and cross-sectional level, the sample consisted of 65 nursing professionals, Immunization Service, Hospital María Auxiliadora, who responded to a questionnaire of 27 items for the motivation variable and a 26-item comparison sheet for the quality of care. The results were presented descriptively and inferentially.

**Results:** It was observed that 18.46% present a work motivation at a low level, 52.31% medium and 29.23% a high level, likewise 10.77% present in the quality of nursing care a deficient level, 53.85% regular and 35.38% an efficient level.

**Conclusions:** The results obtained in the correlation reflect that there is a positive relationship of 0.574 between work motivation and the quality of nursing care in the Immunization Service, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021. That is; the better motivation there will be a better quality of care for nursing professionals.

**Keywords:** Work motivation, quality of care, nursing, immunization.

## Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general	vii
Índice de figuras y de cuadros	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	15
2.4. Justificación e importancia	16
2.5. Objetivo General	17
2.6. Objetivos específicos	17
2.7. Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Marco Conceptual	29
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Tipo y Nivel de investigación	31
4.2. Diseño de Investigación	31
4.3. Población - Muestra	32
4.4. Hipótesis general y específicas	33
4.5. Identificación de las variables	33
4.6. Operacionalización de variables	34
4.7. Recolección de datos	35
V. RESULTADOS	36
5.1. Presentación de Resultados	36

5.2	Interpretación de los resultados	48
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	51
6.2	Comparación resultados con marco teórico	57
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
	ANEXOS	69
	Anexo 1: Matriz de consistencia	70
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de Validación Juicio de Expertos	72
	Anexo 3: Data de resultados	75
	Anexo 4: Consentimiento informado	81
	Anexo 5: Constancia de aplicación	82
	Anexo 6: Otras evidencias	84

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Frecuencias y porcentajes de la variable motivación laboral.	35
Tabla 2	Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca.	36
Tabla 3	Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación extrínseca.	37
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación trascendental.	38
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención de enfermería.	39
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión técnico científica.	40
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de la dimensión del entorno.	41
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión humana interpersonal.	42
Tabla 9	Motivación laboral según calidad de atención de enfermería.	43
Tabla 10	Motivación laboral en su dimensión motivación intrínseca según calidad de atención de enfermería.	44
Tabla 11	Motivación laboral en su dimensión motivación extrínseca según calidad de atención de enfermería.	45
Tabla 12	Motivación laboral en su dimensión motivación trascendental según calidad de atención de enfermería.	46
Tabla 13	Estadísticos descriptivos de la variable motivación laboral y Calidad de atención de enfermería	50
Tabla 14	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	51
Tabla 15	Prueba de correlación según Spearman entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería	52

Tabla 16	Prueba de correlación según Spearman entre la motivación intrínseca y la calidad de atención de enfermería	53
Tabla 17	Prueba de correlación según Spearman entre la motivación extrínseca y la calidad de atención de enfermería	54
Tabla 18	Prueba de correlación según Spearman entre la motivación trascendental y la calidad de atención de enfermería	55

## Índice de figuras y de cuadros

		Pág.
Figura 1	Distribución de datos según la variable motivación laboral.	35
Figura 2	Motivación laboral según dimensión motivación intrínseca.	36
Figura 3	Motivación laboral según dimensión motivación extrínseca.	37
Figura 4	Motivación laboral según dimensión motivación trascendental.	38
Figura 5	Distribución de datos según la variable calidad de atención de enfermería.	39
Figura 6	Calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científica.	40
Figura 7	Calidad de atención de enfermería según dimensión del entorno.	41
Figura 8	Calidad de atención de enfermería según dimensión humana interpersonal.	42
Figura 9	Motivación laboral según calidad de atención de enfermería.	43
Figura 10	Motivación laboral en su dimensión motivación intrínseca según calidad de atención de enfermería.	44
Figura 11	Motivación laboral en su dimensión motivación extrínseca según calidad de atención de enfermería.	45
Figura 12	Motivación laboral en su dimensión motivación trascendental según calidad de atención de enfermería.	46

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo del profesional de enfermería es una de las profesiones que tienen una mayor carga laboral, por la desproporción que existe entre los pocos profesionales de enfermería y la cantidad de pacientes que atiende nuestro sistema de salud, por lo que la calidad de atención se ve disminuida más aun en el aspecto humano y se enfoca más en el aspecto técnico operacional, es por ello que las quejas son más frecuentes en el ámbito de la enfermería. Asimismo, dentro de cualquier trabajo bajo presión la motivación es sustancial, lo que se ha demostrado en varias investigaciones que un trabajador motivado genera una mejor productividad o servicio lo cual sería sustancial para un mejor desarrollo de las labores del profesional de enfermería.

Como podemos observar en un estudio nacional donde se menciona que es esencial que los servicios que se brinda en el sistema de salud deben ser practicados por profesionales con un nivel de motivación suficiente que los impulse a cumplir con sus objetivos competitivos en el desarrollo de sus labores para lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de salud. Aun así, la salud a nivel nacional es un tema complicado para sus autoridades ya que no cuentan con el apoyo de la población. A través de diversos medios de comunicación, se observa los diversos problemas que atraviesa esta institución, con huelgas, paros laborales y protestas que afectan el normal desarrollo de las tareas de los empleados, así como la atención de los asegurados. Todos estos factores inciden en el normal desarrollo de las actividades de cada uno de los empleados que manifiestan malestar e insatisfacción con las condiciones que se les ofrecen, y la compensación que reciben no parece cumplir con sus expectativas.<sup>1</sup>

Es por lo cual el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

A nivel mundial el profesional de enfermería es el personal más numeroso en cuanto al grupo de salud, y sus funciones son esenciales y tienen el trato más directo con el paciente. Es por ello que este profesional ha estado a lo largo de la historia en la primera línea de atención, además de luchas contra pandemias y otras amenazas a la salud pública, como se observa en los últimos días, donde están demostrando sus habilidades, destrezas y humanismo, además de coraje frente al virus del COVID-19 a pesar de ser un problema relativamente nuevo para su servicio actual.<sup>2</sup>

En el mismo contexto, la OMS refiere que la densidad de enfermería, que incluye técnicas y asistenciales, varía según el país y en general su número es bajo en la región. Así, mientras en Estados Unidos y Canadá hay respectivamente más de 111 y 106 enfermeras por cada 10.000 habitantes, en Haití, Honduras y República Dominicana hay menos de 4. Asimismo, el número de enfermeras por cada médico también es desigual. Mientras que Estados Unidos y Canadá tienen 4 enfermeras por cada médico, los otros 27 países analizados tienen menos de 2 y 15 de ellos tienen menos de 1.<sup>3</sup>

Asimismo, a en América Latina, se necesita que mejorar su fuerza en el equipo de enfermería, donde se observa en la actualidad, que la región cuenta con 8.4 millones de estos profesionales, siendo el 56% del equipo de los profesionales de salud, lo que fue referido por Silvia Cassiani, asesora regional de enfermería y técnicos de salud de la OPS/OMS en colaboración con profesionales de enfermería de varios países latinoamericanos.<sup>4</sup>

Por otro lado, en un estudio en Chile, se encontró de acuerdo a 405 pacientes; que la relación entre la satisfacción laboral global de los equipos sanitarios y la calidad asistencial global percibida por los usuarios no muestra una correlación significativa. Asimismo, se

observó que el “burnout” no presenta una asociación estadísticamente significativa con la calidad de la atención, es decir, para esta muestra, el ligero agotamiento mental es independiente de la calidad de la atención. <sup>5</sup>

Asimismo, en un estudio aplicado en Argentina se logró definir en función de la frecuencia en los distintos servicios en dicho país, que el proceso de atención de enfermería implica una herramienta necesaria y útil en la práctica. Hay conocimiento del mismo y todas las etapas se cumplen. Están fortalecidas la valoración y la evaluación, la fractura se encuentra en la etapa de planificación y ejecución. Más que todo los problemas se dan a un nivel administrativo. <sup>6</sup>

En nuestro país el 35.9% de quejas y consultas de los pacientes está relacionado con el acceso a los servicios de salud, y con mayor reincidencia en sanciones se debe a la falta de atención oportuna; hasta mediados del año 2017 se han supervisado en Su salud a 1,000 centros médicos públicos y privados en Lima y provincias, sancionando a 40 instituciones con multas por más de S/ 1.9 millones, lo que es una situación preocupante, además esta situación llega a todos los servicios más aun en negligencias con el paciente después de una operación. <sup>7</sup>

Dentro del mismo contexto en un estudio nacional realizado en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante el 2018, se encontró que, entre las enfermedades ocupacionales y las condiciones de trabajo, no existe una relación directa, obteniéndose una  $X^2=1.235$ ;  $gl=2$  y  $p=0.539$ . Así mismo, se determinó que las enfermedades más frecuentes son: la lumbalgia, gastritis y síndrome de hombro doloroso, por otro lado, en las condiciones de trabajo en la escala de organización y entorno material lo califican como malo en un 48.8%. <sup>8</sup> lo cual es interesante saber que las condiciones laborales no siempre se relacionan con la salud del profesional de enfermería no de manera directa.

A nivel local, la investigación se realizó en el Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora, donde se ha observado que las enfermeras están teniendo mucho trabajo, también se observa que algunas en ocasiones están irritables o atienden de mala gana al paciente, asimismo se les ve cansadas cabizbajas, lo cual perjudica sus labores y la atención y el cuidado que brinda a los pacientes se denota una falta de motivación en varios profesionales. Por otro lado observa que algunos pacientes están disconformes con la atención que le brinda los profesionales de enfermería, en la cual manifiestan una incomodidad en el tiempo de espera y el no responder sus inquietudes y necesidades oportunamente, algunos refieren que le contestan con molestia y no amablemente, entre otras manifestaciones; es por ello que a través del presente estudio se pretende evaluar la motivación laboral y la calidad de atención por parte del profesional de enfermería con el fin de contribuir en la mejora de la atención de salud de los pacientes y del profesional.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?

## 2.4. Justificación e importancia

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica:** El estudio se justifica de forma teórica debido a que se presentara teoría e información analizada que permitió explicar y conocer tanto a la motivación laboral como la calidad de atención de enfermería lo que permitió fundamentar la relación que se presente entre ellas, además de comprender la naturaleza de las variables de estudio.

**Justificación práctica:** Los resultados que se presente en el estudio permitieron conocer y concientizar de la importancia del estudio de la motivación laboral en la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería, y con ello poder aportar en la elaboración de estrategias que mejoren las condiciones en la cuales se desarrolla el trabajo de enfermería y con ello aportar en el incremento del nivel de la calidad de atención.

**Justificación metodológica:** El estudio presentó el uso de instrumentos de recolección de datos que fueron evaluados tanto en confiabilidad como validez aplicada en un contexto nacional lo que sirvió para otros estudios que busquen explicar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en el sistema de salud.

### Importancia

El estudio es importante porque se logró evaluar la motivación por parte del profesional de enfermería, asimismo la calidad de atención que brinda al paciente y de esta manera poder contribuir a través de recomendaciones con el fin de aportar en la adecuada atención y en el beneficio del profesional a través de la motivación. También es relevante el estudio porque hoy en día vivimos en un mundo donde el ámbito de la salud se ve afectado por factores como; el exceso de actividades laborales, la falta de apoyo y trabajo en equipo, falta de incentivos, logrando de esta manera de falta de motivación del personal y que través de esta investigación se evidenciara con los

resultados que se obtengan y poder recomendar y tomar medidas correctivas, para la mejora de ello.

## **2.5 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

## **2.6 Objetivos específicos**

OE1. Identificar la relación que existe entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

OE2. Identificar la relación que existe entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

OE3. Identificar la relación que existe entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

**Alcance social:** Profesionales de enfermería del Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021

**Alcance espacial:** La presente investigación se realizó en el departamento de Lima, en el Hospital María Auxiliadora ubicado en Av. Miguel Iglesias 968, San Juan de Miraflores.

**Alcance temporal:** La investigación se efectuó en el año 2021.

**Alcance metodológico:** El desarrollo del estudio se hizo a través del enfoque cuantitativo, para la expresión de los resultados con un diseño no experimental.

### **Limitaciones**

Parte de las limitaciones fue el tema de coordinar un espacio y tiempo ideal para encuestar a todos los profesionales de enfermería que participaron como muestra de nuestro estudio. Otra limitación fue el tema de la economía puesto que no contaba con el presupuesto total por lo que se tuvo que recurrir a un préstamo para cubrir todos los gastos de la investigación.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Antecedentes internacionales**

Zambrano L. (2020) en Ecuador realizó un estudio “El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor”, teniendo como propósito lograr el análisis en el nivel de la influencia del clima organizacional sobre la motivación laboral, a través de una metodología cuantitativa de corte transversal con la participación de 218 personales, a quienes se les aplicó una encuesta, obteniendo como resultados que la infraestructura no cuenta con las condiciones ideales para el desarrollo de las labores, asimismo se encontró una falta de apoyo por parte de los directivos y el ambiente de trabajo es inadecuado, por lo que el clima organizacional se relaciona con la motivación de los trabajadores, según el resultado de Pearson de 0.937 significativo al 0.000.<sup>8</sup>

Caicedo F. (2019) en Ecuador realizó un estudio “Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas”, teniendo como propósito conocer el nivel de la calidad de atención, mediante una metodología mixta, descriptiva con la aplicación de guías de observación y cuestionarios a 168 usuarios y 74 profesionales de enfermería, en donde se encontró que el 58% de usuarios estaban poco satisfechos con la calidad del servicio, asimismo se halló un buen nivel en el 23% de las enfermeras con respecto a las habilidades y desempeño, tipo de liderazgo con un 14%, el estilo de liderazgo que resalta en el profesional de enfermería es el democrático. Finalmente se evidenció que los parámetros en la calidad de atención deben mejorar porque hay una insatisfacción con ello por parte de los pacientes.<sup>9</sup>

Saltos I, Andrade J. (2019) en Ecuador realizo un estudio sobre Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el Hospital Básico DR. “Juan Montalván Cornejo” de la Parroquia Ricaurte- Cantón Urdaneta, provincia de los Ríos periodo agosto-noviembre del 2018. Tuvo como objetivo analizar la percepción del usuario hospitalizado sobre la calidad del cuidado de enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo de campo-transversal cuantitativo, el cual nos permitió evaluar la calidad del cuidado de enfermería. Con una población de 50 usuarios que fueron atendidos en el mencionado hospital. Se utilizó como instrumento de obtención de datos el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron determinaron que la satisfacción de los usuarios en el servicio de Hospitalización oscila entre mala y regular. Se concluyó con respecto a la percepción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el área de hospitalización que la mayoría de los usuarios no se sienten satisfechos en los siguientes aspectos: limitada comunicación enfermera- paciente, limitado cuidado en el turno de la noche, falta de confianza para contarle sus preocupaciones, limitada competencia y agilidad para satisfacer necesidades básicas, limitada presentación por parte del personal de enfermería, limitado trato de atención con amabilidad cortesía y respeto, limitado trato humano hacia el paciente, limitada información de que hacer tras el alta hospitalaria, recursos humanos insuficientes lo que ha generado insatisfacción en los usuarios.<sup>10</sup>

También tenemos a Ibarra A, Merino C. (2016) en Ecuador, sobre; La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016. Como objetivo se buscó determinar la calidad de atención y su relación con la satisfacción del paciente. Estudio descriptivo de corte transversal, la muestra a estudiar fue de 32 pacientes. Según los resultados, el 75% responde que sus requerimientos son oportunamente atendidos por el personal de

Enfermería. Mientras que el 25% manifiesta que no, debido a que la Enfermera prefiere dedicarse a otras actividades. Sin embargo, se concluye que las calidades de los cuidados de enfermería satisfacen las necesidades de los pacientes.<sup>11</sup>

Otro trabajo es el de Quintero J. (2016) en Ecuador con su estudio; Percepción de la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud N° 2 de Esmeraldas. Con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención, a través de un estudio descriptivo, analítico, cuantitativo, transversal con enfoque observacional, en una muestra de 244 pacientes. En donde se encontró que el 77.45% eran mujeres y el 22.54% eran hombres, asimismo el 705 percibe una calidad de atención favorable, por lo que se evidenció la capacidad de respuesta fue la mejora calificada con 81.97% mientras que el aspecto profesional fue adecuado para el 58.20% obteniendo una calidad de atención regular según la mayoría.<sup>12</sup>

### **Antecedentes nacionales**

Muñante A, Pérez M. (2019) en Perú realizaron un estudio sobre Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega ESSALUD, 2018, teniendo como propósito definir el nivel de relación entre la satisfacción de trabajo con la motivación profesional, a través de una metodología cuantitativa descriptiva con la participación de 50 profesionales de enfermería y la aplicación de cuestionarios, de donde se obtuvo que el 45% presenta una satisfacción laboral en un nivel medio, el 30 en un nivel bajo y el 25 presenta una satisfacción alta; en el caso de la motivación el 45% lo presento en un nivel medio, el 35% en un nivel bajo y el 20% en un nivel alto, por lo que se evidencio que la satisfacción y la motivación laboral se relación de manera significativa.<sup>13</sup>

Morocco E. (2018) en Perú realizó un estudio sobre Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017, teniendo como propósito de definir el nivel de la calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente adulto y adulto mayor, con una metodología descriptiva comparativa, con la participación de 100 pacientes, de donde se obtuvo que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según el 78% y 74% refiere que es regular; en el caso de las dimensiones oportuna, continua y segura se percibió en un nivel deficiente en el 70% por los adultos y regular por el 52% de los adultos mayores. La comparación indica en pacientes adulto una media de 27.82 puntos, y en el grupo de adulto mayor 28.94 puntos, no existiendo diferencia estadística entre ambos grupos ( $p=0.102$ ).<sup>14</sup>

Gamarra J. (2018) realizó un estudio sobre Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018, teniendo como propósito de establecer el nivel de relación entre la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes, mediante una metodología descriptiva correlacional con la participación de una muestra de 215 pacientes, de donde se obtuvo que las variables de estudio se relacionaron de manera directa con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.985 significativa al 0.000.<sup>15</sup>

Córdova D. (2017) realizó un estudio sobre Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015, teniendo como propósito el poder identificar el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral, mediante una metodología descriptiva correlacional, con la participación de 30 profesionales de enfermería, en donde se encontró que el 30% presenta una motivación alta, el 46.67% media y el 23.33% una motivación baja. En el caso del desempeño laboral el 36.67% presenta un nivel eficiente, el 50%

regular y el 13.33% deficiente. Por lo que se evidencio una relación directa entre las variables de estudio con un resultado de correlación de la Rho de Spearman de 0.850 significativa al 0.000.<sup>16</sup>

Pineda C, Silva I. (2017) en realizaron un estudio sobre Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa – 2016, teniendo como propósito determinar el nivel de relación entre la motivación y la satisfacción laboral, mediante una metodología cuantitativa, descriptiva, con la participación de 170 enfermeras asistenciales a quienes se les aplico dos cuestionarios, de donde se pudo evidenciar que existe una significancia mayor al 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis alterna, por lo tanto no existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en este estudio.<sup>17</sup>

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1 Motivación laboral**

Es un proceso que se resalta la intención, el manejo y la duración del entusiasmo en la persona en función del cumplimiento de un objetivo. La motivación está integrada por elementos como el ímpetu, la constancia y el esfuerzo. En donde el primero es comprendido por la voluntad que tiene la persona de lograr su meta, en el caso de la constancia es el periodo de duración del ímpetu y el esfuerzo son las acciones mantenidas para lograr el objetivo.<sup>18</sup>

Asimismo, referente a la motivación Núñez<sup>19</sup> mencionó en su investigación que los impulsos de algunos individuos son provocados por estímulos que pueden provenir del exterior o del interior. La forma de motivar a un individuo no es la misma para todos, depende de sus necesidades, preferencias, creencias, valores y muchas otras características que influyen en la satisfacción laboral. El proceso motivacional comienza con la identificación de las necesidades de una persona, las dolencias y los problemas que presenta, y su comportamiento.

También se considera que es un constructo teórico que puede ser definido como un proceso multideterminado que energiza y dirige el comportamiento hacia un objetivo.<sup>20</sup>

La motivación se puede conceptualizar como un proceso por el cual los pensamientos son esenciales para lograr un comportamiento deseado, así como un desempeño determinado, y cuya acción impacta en el pensamiento lo que comienza de nuevo el ciclo.

### 3.2.1.1 dimensiones de la motivación laboral

**Motivación intrínseca:** este tipo de motivación hace referencia a los impulsos que son propios de la persona por lo que se relaciona con los deseos de superación y autorrealización. Esta motivación se asocia con la productividad, porque es aquí donde el trabajador no se limita con solo cumplir con lo mínimo, sino que involucra un compromiso personal para desarrollar un desempeño sobresaliente.<sup>21</sup>

La motivación intrínseca es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas. La propia ejecución de la tarea es la recompensa. A diferencia de la motivación extrínseca, basada en recibir dinero, recompensas y castigos, o presiones externas, la motivación intrínseca nace en el propio individuo.<sup>22</sup>

En este sentido, es esencial que la motivación de los trabajadores sea permanente, por lo que gran parte de la responsabilidad la asumen los gerentes, son ellos quienes deben estar en constante supervisión y control del trabajo realizado, no se recomienda que el colaborador trabaje bajo presión, pero conscientemente es necesario que, para lograrlo, los gerentes deben hacer públicos reconocimientos y felicitaciones por cada uno de ellos trabajos destacados.<sup>23</sup>

**Motivación extrínseca:** este tipo de motivación surge del entorno, en donde se desarrollan actividades que tiene el propósito de

impulsar al trabajador, actividades como la recompensa, o una acción negativa como el evitar un castigo, es por lo que se dice que el individuo realiza la acción con la esperanza de obtener un beneficio o evitar una acción poco beneficiosas para él.

Son elementos que no emanan de la persona, se produce por su buen desempeño laboral que la empresa premia con incentivos. La motivación extrínseca ayuda con el entorno de la empresa, como promociones, incentivos y beneficios. Es el que viene de los premios y termina con la actuación.<sup>24</sup>

En esta motivación se puede analizar desde dos perspectivas en donde se busca incentivar al trabajador con el planteamiento de soluciones y propuestas factibles, a través de un conocimiento de las causas de lo que motiva al individuo.<sup>25</sup>

**Motivación trascendental:** Este tipo de motivación se origina a través de la esperanza de un mejor ambiente o resultado para el sujeto, así como mediante las acciones de un sujeto que generan cambios, asimismo esta motivación está impulsada por cumplir con las necesidades que no han sido demandada y que están siendo ignorada, con el fin de un bienestar del grupo y favorecer el desarrollo del potencial de todos los individuos.<sup>26</sup>

Este tipo de fuerza que hace que las personas actúen por la utilidad, por las consecuencias, de sus acciones para otra persona. Por supuesto, estas motivaciones trascendentes no deben estar inspiradas simplemente por los sentimientos que las necesidades ajenas despiertan en nosotros, ya que los sentimientos puros pueden ser engañosos, sino que deben ser el resultado de un proceso de decisión basado en una ética racional de principios reales, de universalidad. y valor constante, el espíritu de servicio te ve como una persona libre, capaz de conocer y amar, capaz de vivir la generosidad, la solidaridad, la magnitud.<sup>26</sup>

Esta fuente de motivación trasciende a las personas. Lo que motiva y moviliza la energía de una persona no suele ser principalmente la

tarea (intrínseco), ni lo que ganará u obtendrá (extrínseco), sino algo que lo trasciende, que suele ser ayudar a los demás y contribuir a una causa. ella puede ganar. <sup>27</sup>

### **3.2.2 Calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención de la salud es una serie de características de un servicio brindado, que se desarrolla en todos los niveles de atención siguiendo estándares establecidos en beneficio mayor de los pacientes, así como la disminución del nivel del riesgo en los procesos. Asimismo, la calidad se asocia con los procesos que se enfocan en cumplir con las demandas y requerimientos parte de las necesidades de los usuarios de salud. <sup>28</sup>

Según Donabedian cuando nos referimos a la calidad de atención, nos estamos refiriendo a lo que puede proporcionar al usuario el máximo bienestar, teniendo en cuenta que se debe hacer después de valorar el balance de ganancias y pérdidas durante todo el proceso. Según el mismo, se debe tener en cuenta los tres componentes de calidad asistencial. <sup>29</sup>

El componente técnico; Este es la aplicación de la tecnología y ciencia para el manejo del problema de una persona logrando que rinda el mayor beneficio sin aumentar los riesgos

El componente interpersonal: Se basa en el razonamiento de que en la relación que existe entre las personas deber seguir ciertas normas y valores sociales que ayuden a la mejor interacción entre los individuos. Estas normas han ido siendo modificadas en su mayoría por dictados étnicos de los profesionales y las aspiraciones de cada individuo. <sup>29</sup>

El Componente aspectos de confort: Son todos aquellos componentes que se encuentran en el entorno de dicho usuario lo cual le proporciona una atención más confortable. <sup>29</sup>

Asimismo, la calidad o eficiencia que puede existir en las organizaciones, no solo es crear un determinado producto y que esta vaya en relación con el precio, ya que actualmente cuando nos referimos a calidad, podemos definir que esto pretende crear productos y servicios cada vez mejores, lo que a su vez los haría cada vez más competitivos. De tal manera que la calidad de la atención es crucial en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de las personas, y esto debe ser regulado por alguna unidad para su mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia que los pacientes del centro de salud se sientan satisfecho con el servicio y no dude en acudir al centro de salud más cercano. <sup>29</sup>

De igual manera la Calidad de Atención de enfermería; es considerada como cualquier acción que el cuidador en cuidado desarrolle para crear un vínculo interpersonal, comprender al usuario independientemente de la situación en la que se encuentre, adherirse a los niveles de prevención, actuar durante la enfermedad y finalmente restablecer la salud de la persona y los procesos de enfermedad. <sup>30</sup>

Asimismo, El proceso de atención de enfermería (PAE), es la aplicación del método científico en la práctica asistencial enfermera, lo que nos permite prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática, lo que resulta de vital importancia cuando se trabaja en el ámbito de las urgencias. <sup>31</sup>

Por otro lado, según Henderson la calidad de atención de enfermería es la consecución de procesos y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. <sup>32</sup>

### **3.2.2.1 Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

**Técnico científico:** Acevedo J <sup>32</sup> refiere que son los conocimientos disponibles; capacidades y destrezas necesarias; métodos y procesos de investigación; recursos humanos y físicos;

instrumentación científica y tecnológica; conocimientos producidos *en la ciencia privada y ciencia pública*.

De igual forma hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios a través de la ejecución de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad y seguridad.<sup>33</sup>

Por otro lado, dentro de esta dimensión, Avedis Donabedian refiere que entre los elementos que pueden medir la atención en su nivel técnico se encuentra el tipo de recurso humano y de los materiales que se dispone.<sup>34</sup> Asimismo se puede pasar por desapercibido dichos elementos si las estrategias se dan para lograr el mayor beneficio en la salud de los pacientes a través de la ciencia y la tecnología.<sup>35</sup>

**Del entorno:** está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes)<sup>36</sup>.

Asimismo, la dimensión de entorno se refiere a las facilidades que tiene la institución para la mejor prestación de servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sustentables. Esto significa un nivel básico de comodidad, actitud, limpieza, integridad y el elemento de confianza que el usuario percibe por el servicio. Para Donabedian, el ambiente de cuidado

físico se refiere a las características del ambiente en el que se brinda, haciéndolos aceptables o deseables. <sup>37</sup>

**Humana interpersonal:** es el desarrollo de una actividad que se valora como personal y profesional que se enfoca en la conservación de la salud del paciente, así como en su recuperación y en mejorar su propio autocuidado, siendo un elemento esencial para interrelación terapéutica, con el fin de que el profesional de enfermería se comprometa de manera científica, filosófica y moral, donde tenga el propósito de proteger la dignidad y conservación de la vida humana mediante un cuidado humanizado. <sup>38</sup>

Por su parte Cárdenas R, Cobeñas C, García J, <sup>39</sup> señalan que el humanismo en enfermería es un acto de comprensión y trato a la persona como persona, es decir, "tratar al otro como le gustaría que lo trataran a usted". Desde este punto de vista, hay que tener en cuenta que cuando decidimos convertirnos en enfermeras, casi siempre pensamos en ayudar, cuidar y acompañar al otro. Entonces el humanismo está ligado a nuestra persona y carrera porque nace de quienes somos.

### 3.3. Marco Conceptual

**Autorrealización:** La autorrealización manifiesta el deseo de encontrar la felicidad a nivel personal y de llevar una vida plena llevando a cabo las acciones que conducirán al alcance de la felicidad. Esta noción de felicidad varía en función de lo que cada individuo siente que lo hace feliz. <sup>25</sup>

**Calidad:** La calidad es una característica inherente a todo lo que permite ser valorado con respecto a otros del mismo tipo. <sup>28</sup>

**Competencia:** Son las capacidades humanas que constan de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las distintas interacciones que tienen las personas para la vida en los ámbitos personal, social y laboral.

**Enfermería:** La enfermería es la ciencia que se dedica al cuidado y atención de enfermos y heridos, así como a otras tareas de asistencia sanitarias, clínicas y a la promoción y prevención de la salud. <sup>33</sup>

**Inmunización:** Es el proceso por el que una persona se hace inmune o resistente a una enfermedad infecciosa, por lo general mediante la administración de una vacuna. <sup>25</sup>

**Motivación:** La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento. <sup>28</sup>

**Oportunidades laborales:** La oportunidad engloba la conjugación de la posibilidad que se presenta o existe de que una persona realice una acción para conseguir o alcanzar algún tipo de mejora, es por esto que decimos que es una conspiración entre tiempo y acción para lograr una mejora o un beneficio gracias al aprovechamiento de ciertas circunstancias en un momento específico. <sup>25</sup>

**Respeto:** El respeto es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial deferencia. <sup>27</sup>

**Satisfacción:** Es una condición en el cerebro que se produce por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, lo que da la sensación de saciedad y pérdida extrema del apetito. <sup>28</sup>

**Seguridad:** Es un objetivo de las ciencias de la salud que enfatiza en el registro, análisis y prevención de los fallos de la atención prestada por los servicios sanitarios, que con frecuencia son causas de eventos adversos. <sup>30</sup>

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y Nivel de investigación

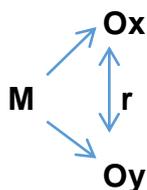
El estudio es de **tipo** básico, en consecuencia, su objetivo principal es obtener un nuevo conocimiento a partir de otro ya establecidos, mediante el estudio de los fenómenos en diferentes contextos. <sup>40</sup>

El **nivel** es el descriptivo correlacional, este tipo de estudios se desarrollan con el fin de describir las variables de estudio en sus características principales que los definen, y con ello poder encontrar el grado de relación que existe entre dos fenómenos de estudio. <sup>40</sup>

Asimismo, el **enfoque** de la investigación es el cuantitativo, porque se siguieron procesos estadísticos para la obtención de resultados sobre la medición de las variables para comprender y establecer los patrones del comportamiento de las variables. <sup>41</sup>

### 4.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue el no experimental y de corte transversal, el cual se define, como aquel estudio donde no se manipula o se altera las variables de forma intencionada, sucediendo esto en un momento y contexto determinado. <sup>41</sup> Es por ello que se representa el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Motivación Laboral

O<sub>y</sub> = Calidad de atención

r = relación entre las variables

### **4.3. Población – Muestra**

#### **Población**

Según Tamayo <sup>41</sup> es la totalidad de un grupo de individuos que están relacionados con los fenómenos de estudio y que cumple con ciertas características que permite establecer patrones en el comportamiento de las variables. Por lo cual esta investigación estuvo conformada por 65 profesionales de enfermería Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

$$N = 65$$

#### **Muestra**

Esta es considerada una fracción representativa de la totalidad de la muestra. El cual cumple con características similares que permitieron obtener resultados similares a la aplicación de toda la localidad. En esta investigación, fue necesario utilizar toda la población de estudio como muestra, ya que esta fue una cantidad mínima.

$$n = 65$$

#### **Muestreo**

El muestreo es la manera o la forma en la que se obtiene la muestra, es decir una serie de componentes que permiten la obtención de una fracción de la población, son criterios que permite escoger un subconjunto determinado que cuyos resultados son similares a la aplicación de la investigación a la totalidad de la población escogida.<sup>40</sup> en el presente caso el muestreo es el no probabilístico censal es decir no se utiliza fórmulas para obtener la cantidad de la muestra sino que se toma a toda la población de estudio como muestra.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis general**

Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

##### **Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación directa entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

HE2. Existe relación directa entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

HE3. Existe relación directa entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

#### **4.5. Identificación de las variables**

**Variable 1. Motivación laboral:** Es un proceso que se resalta la intención, el manejo y la duración del entusiasmo en la persona en función del cumplimiento de un objetivo. La motivación está integrada por elementos como el ímpetu, la constancia y el esfuerzo. En donde el primero es comprendido por la voluntad que tiene la persona de lograr su meta, en el caso de la constancia es el periodo de duración del ímpetu y el esfuerzo son las acciones mantenidas para lograr el objetivo. <sup>18</sup>

**Variable 2. Calidad de atención de enfermería:** La calidad de atención de la salud es una serie de características de un servicio brindado, que se desarrolla en todos los niveles de atención siguiendo estándares establecidos en beneficio mayor de los pacientes, así como la disminución del nivel del riesgo en los procesos. <sup>28</sup>

#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1</b> Motivación laboral	La motivación es aquella fuerza que induce a un individuo a proceder de cierto modo o que origina, como mínimo una determinada postura, a un comportamiento específico.	Son las condiciones y acciones que motivan al individuo al realizar un desempeño o una acción determinada; el cual se medirá bajo las dimensiones intrínseca, extrínseca y trascendental	Motivación intrínseca	Necesidades satisfechas Oportunidades Reconocimiento	Ordinal
			Motivación extrínseca	Seguridad Estabilidad	
			Motivación trascendental	Autorrealización Satisfecho	
<b>Variable 2</b> Calidad de atención de enfermería	Conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente.	Cualidades de un servicio que se ofrece con los mayores estándares en el cuidado y atención del paciente; lo cual se medirá a través de las dimensiones; Técnico científica, Del entorno y la Humana interpersonal	Técnico científica	Desempeño Competencia Eficacia	Ordinal
			Del entorno	Del entorno	
			Humana interpersonal	Humana interpersonal	

#### **4.7. Recolección de datos**

##### **Técnica**

En el estudio para la recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual es una técnica muy utilizada en el ámbito de los estudios sociales por su fácil obtención de datos además de su ordenada estructura que permite el estudio de grandes poblaciones. <sup>40</sup>

##### **Instrumento.**

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario. En el caso de la variable motivación laboral se realizó a través del cuestionario validada en la investigación nacional de Rojas O.<sup>18</sup> que consta de 27 ítems dividido en motivación intrínseca (9 ítems), motivación extrínseca (9 ítems) y motivación trascendente (9 ítems). Por otro lado, para la variable calidad de atención de enfermería se utilizó una ficha de cotejo del autor Gamarra J.<sup>28</sup> que consta de 26 ítems dividido en técnico científico (10 ítems), entorno (10 ítems) y interpersonal humano (6 ítems).

Ambos instrumentos igualmente fueron medidos en su confiabilidad a través de la confiabilidad alfa de Cronbach, con valores mayores al 0.7, lo que fue altamente confiable.

##### **Técnica de análisis e Interpretación de datos**

Análisis Estadístico Descriptivo: Finalizando la recolección de datos se codificó las respuestas obtenidas de la muestra para elaborar la base de datos el cual fue procesado y analizado por el programa estadístico social SPSS versión 25.0, generando resultados en variables y dimensiones, luego de ello a través de los programas Word y Excel se diseñó tablas y gráficos de barras para la presentación de resultados, de una forma descriptiva.

Análisis estadístico inferencial: Para la comprobación de la hipótesis estadística de Rho de Spearman o Pearson de acuerdo al resultado de la prueba de normalidad que nos indicó si nuestros datos son paramétrico o no paramétricos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de Resultados

Tabla 1.

Frecuencias y porcentajes de la variable motivación laboral.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	18,5
Media	34	52,3
Alta	19	29,2
Total	65	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

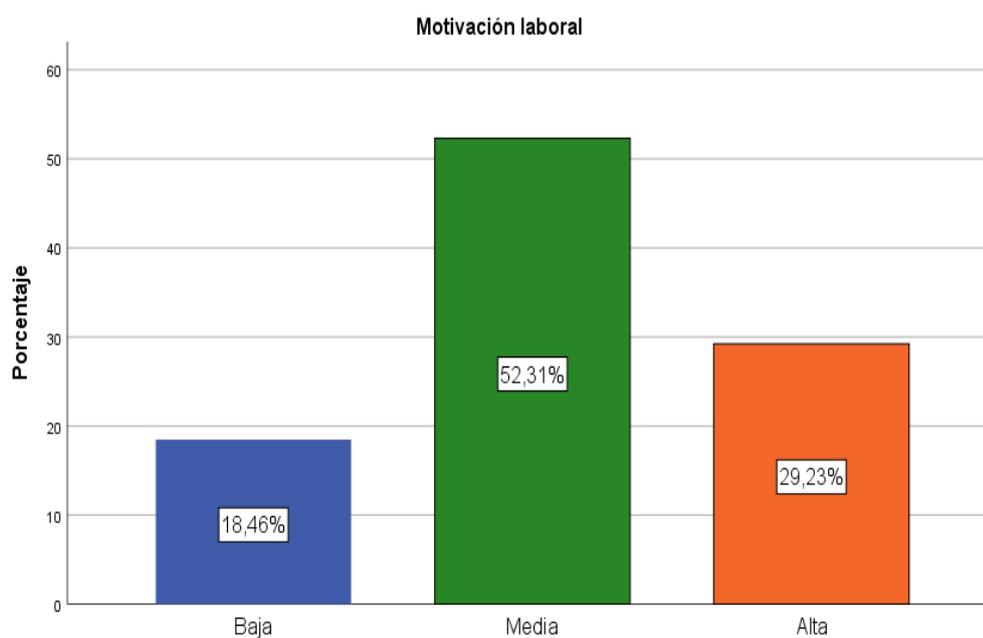


Figura 1.

Distribución de datos según la variable motivación laboral.

Tabla 2.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	16,9
Media	32	49,2
Alta	22	33,8
Total	65	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

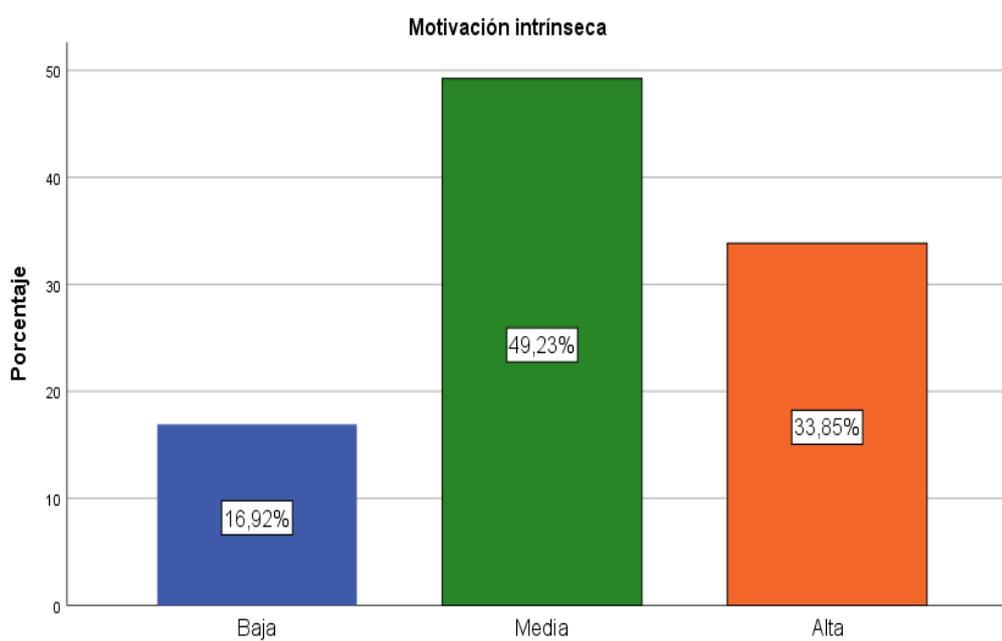


Figura 2.

Motivación laboral según dimensión motivación intrínseca.

Tabla 3.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación extrínseca.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	16,9
Media	31	47,7
Alta	23	35,4
Total	65	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

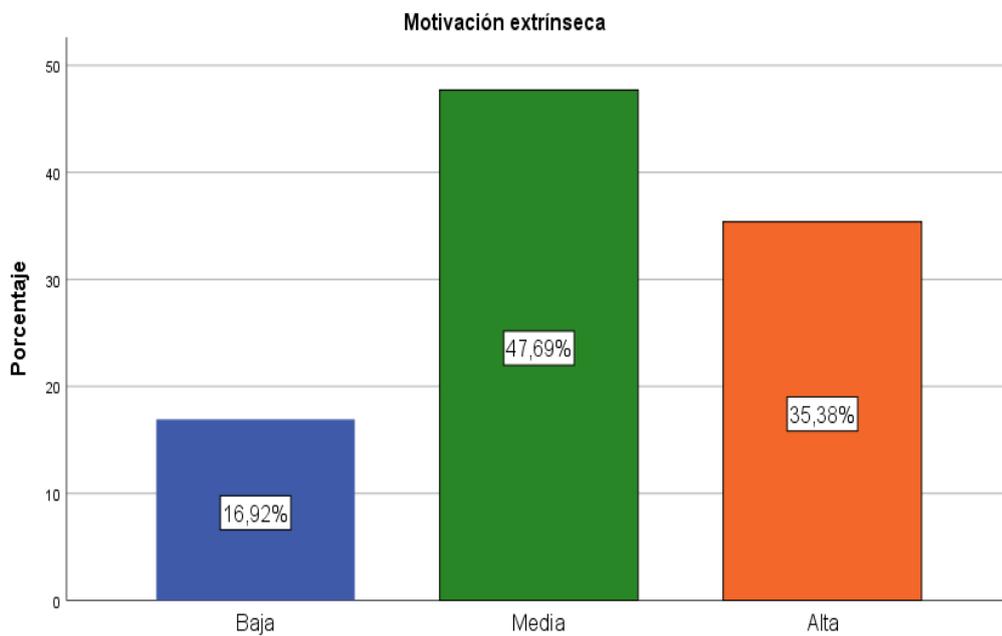


Figura 3.

Motivación laboral según dimensión motivación extrínseca.

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación trascendental.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	16,9
Media	34	52,3
Alta	20	30,8
Total	65	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

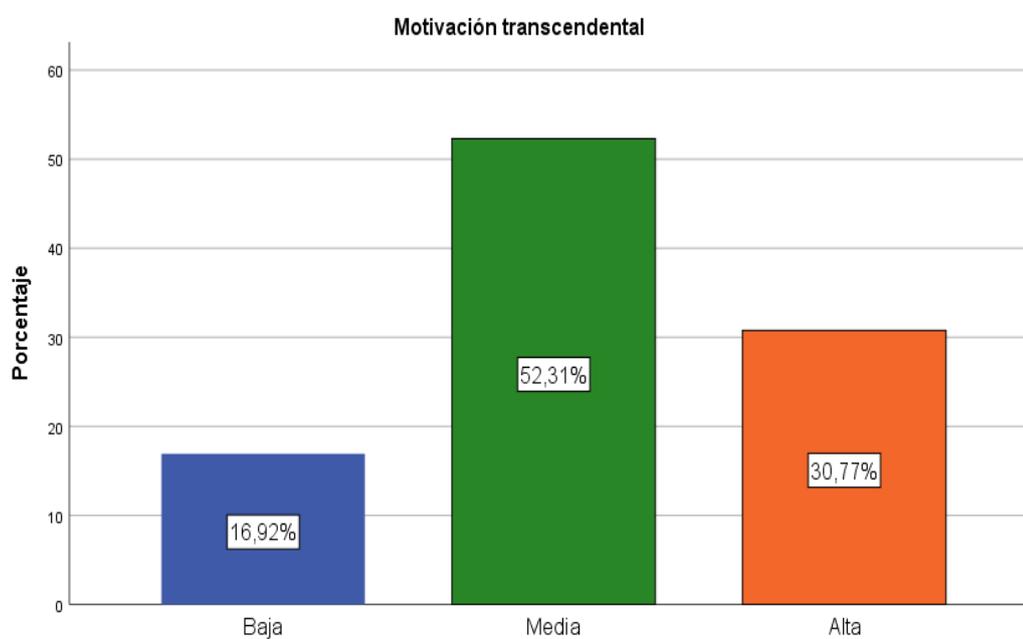


Figura 4.

Motivación laboral según dimensión motivación trascendental.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención de enfermería.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	10,8
Regular	35	53,8
Eficiente	23	35,4
Total	65	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

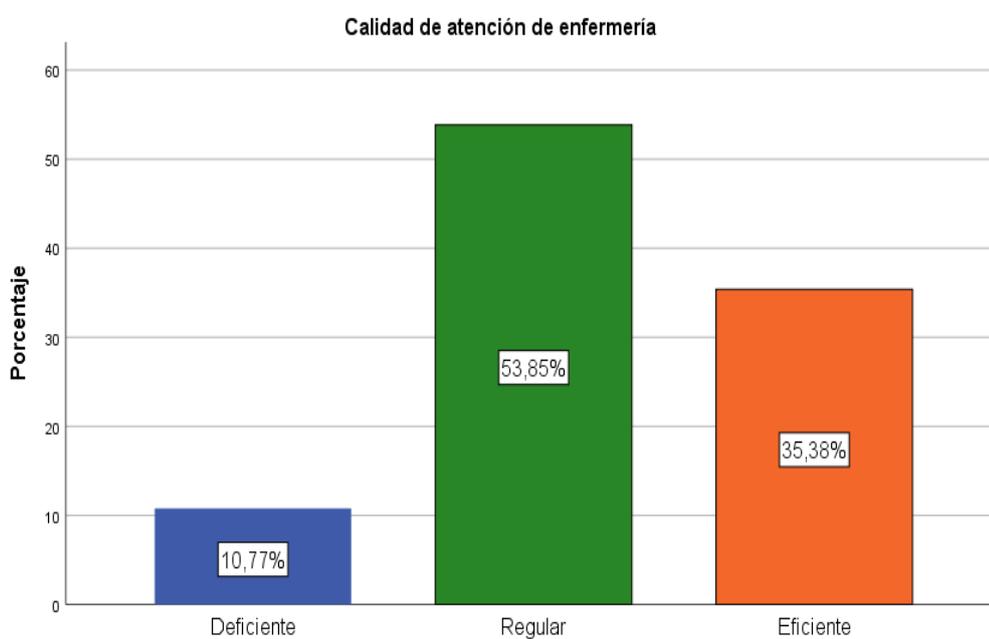


Figura 5.

Distribución de datos según la variable calidad de atención de enfermería.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión técnico científica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	13,8
Regular	36	55,4
Eficiente	20	30,8
Total	65	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

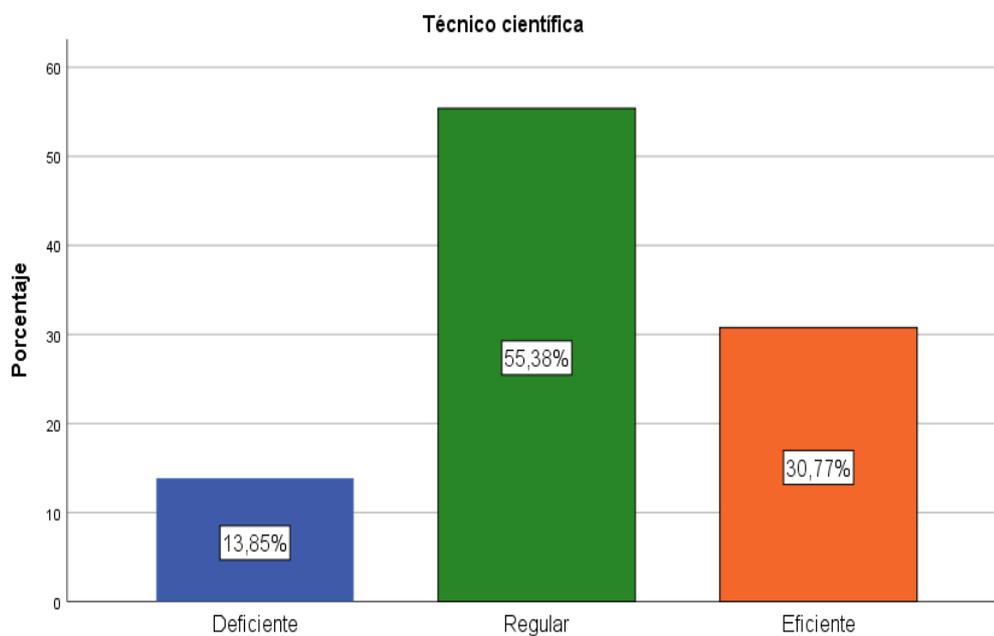


Figura 6.

Calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científica.

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión del entorno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	13,8
Regular	34	52,3
Eficiente	22	33,8
Total	65	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

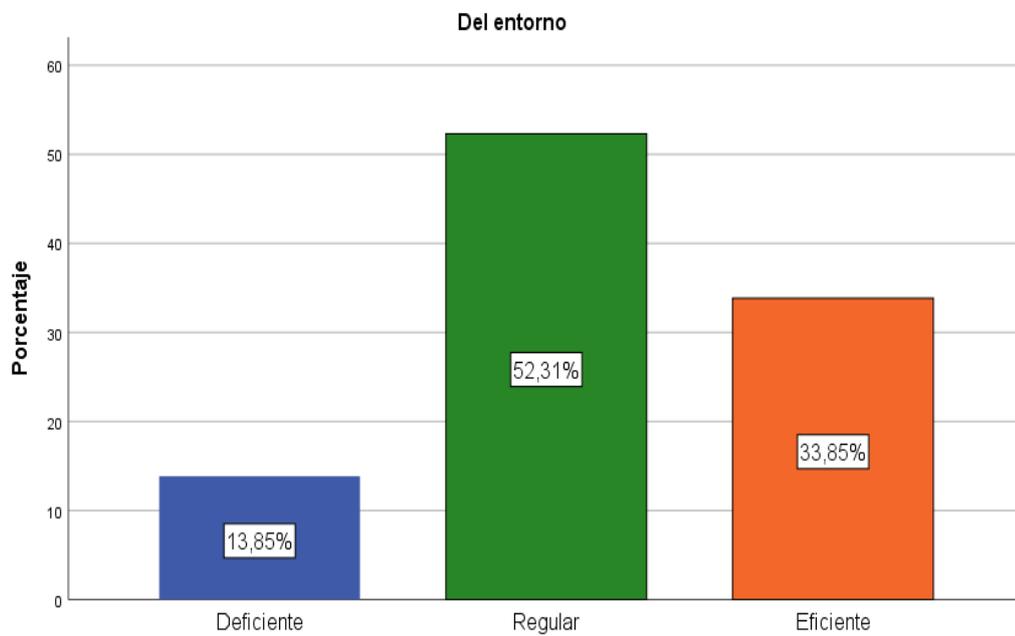


Figura 7.

Calidad de atención de enfermería según dimensión del entorno.

Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión humana interpersonal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	12,3
Regular	34	52,3
Eficiente	23	35,4
Total	65	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

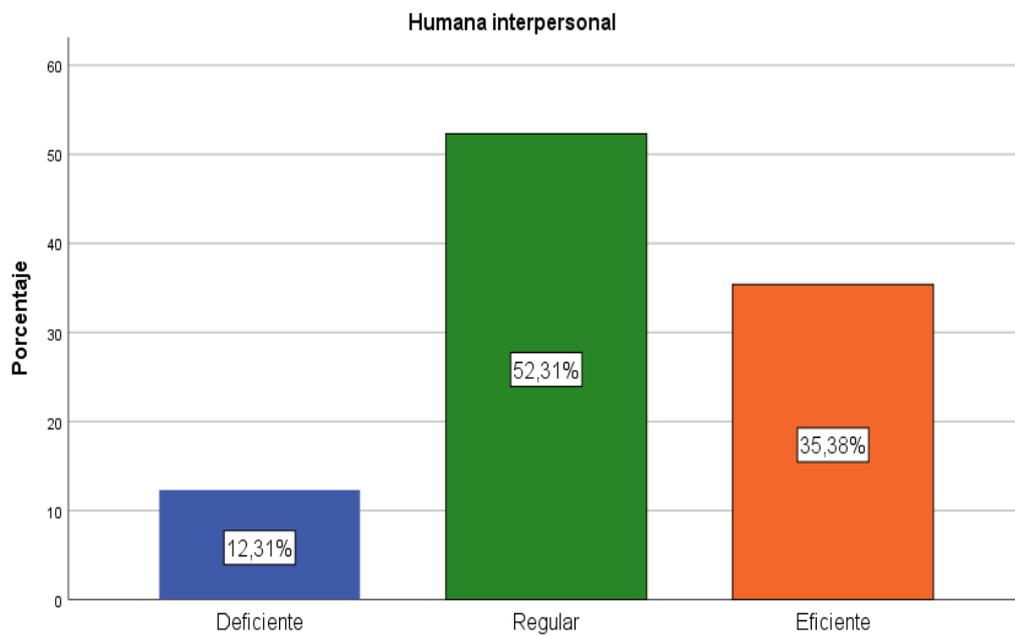


Figura 8.

Calidad de atención de enfermería según dimensión humana interpersonal.

Tabla 9.

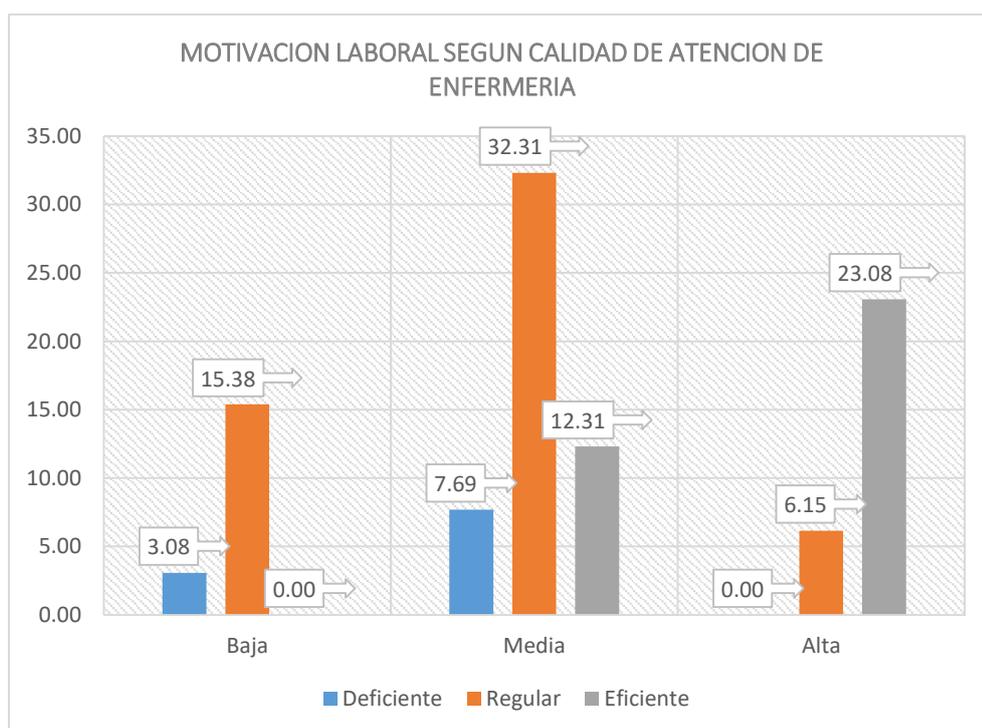
*Motivación laboral según calidad de atención de enfermería.*

Motivación laboral	Calidad de atención de enfermería						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%		
Baja	2	3.08	10	15.38	0	0.00	12	18.46
Media	5	7.69	21	32.31	8	12.31	34	52.31
Alta	0	0.00	4	6.15	15	23.08	19	29.23
Total	7	10.77	35	53.85	23	35.38	65	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 9.

Motivación laboral según calidad de atención de enfermería.



Fuente SPSS 25

Tabla 10.

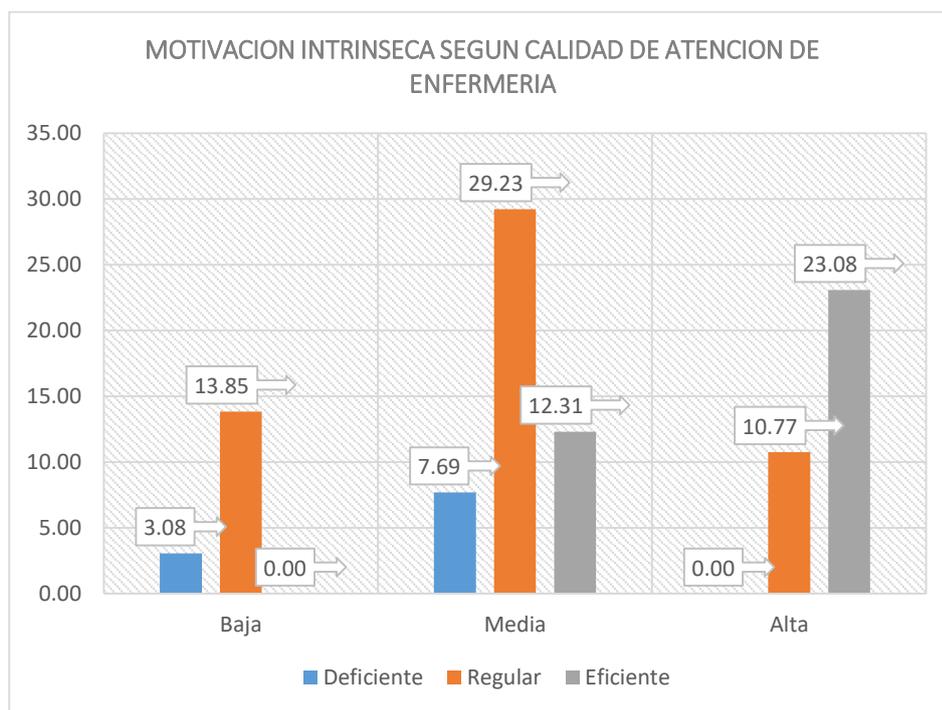
*Motivación laboral en su dimensión motivación intrínseca según calidad de atención de enfermería.*

Motivación intrínseca	Calidad de atención de enfermería						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%		
Baja	2	3.08	9	13.85	0	0.00	11	16.92
Media	5	7.69	19	29.23	8	12.31	32	49.23
Alta	0	0.00	7	10.77	15	23.08	22	33.85
Total	7	10.77	35	53.85	23	35.38	65	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 10.

Motivación laboral en su dimensión motivación intrínseca según calidad de atención de enfermería.



Fuente SPSS 25

Tabla 11.

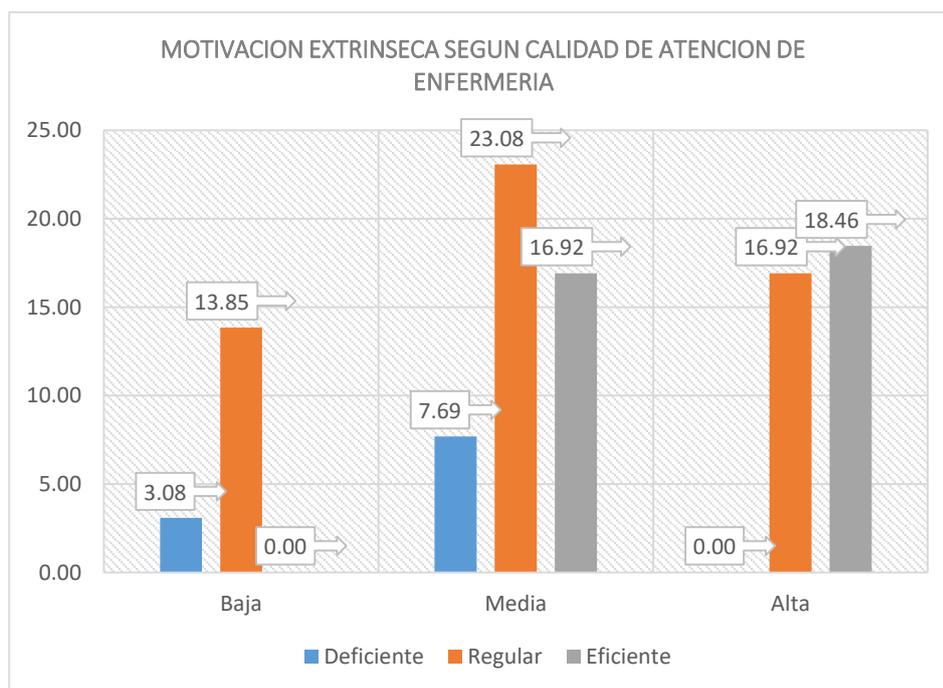
Motivación laboral en su dimensión motivación extrínseca según calidad de atención de enfermería.

Motivación extrínseca	Calidad de atención de enfermería						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%		
Baja	2	3.08	9	13.85	0	0.00	11	16.92
Media	5	7.69	15	23.08	11	16.92	31	47.69
Alta	0	0.00	11	16.92	12	18.46	23	35.38
Total	7	10.77	35	53.85	23	35.38	65	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 11.

Motivación laboral en su dimensión motivación extrínseca según calidad de atención de enfermería.



Fuente SPSS 25

Tabla 12.

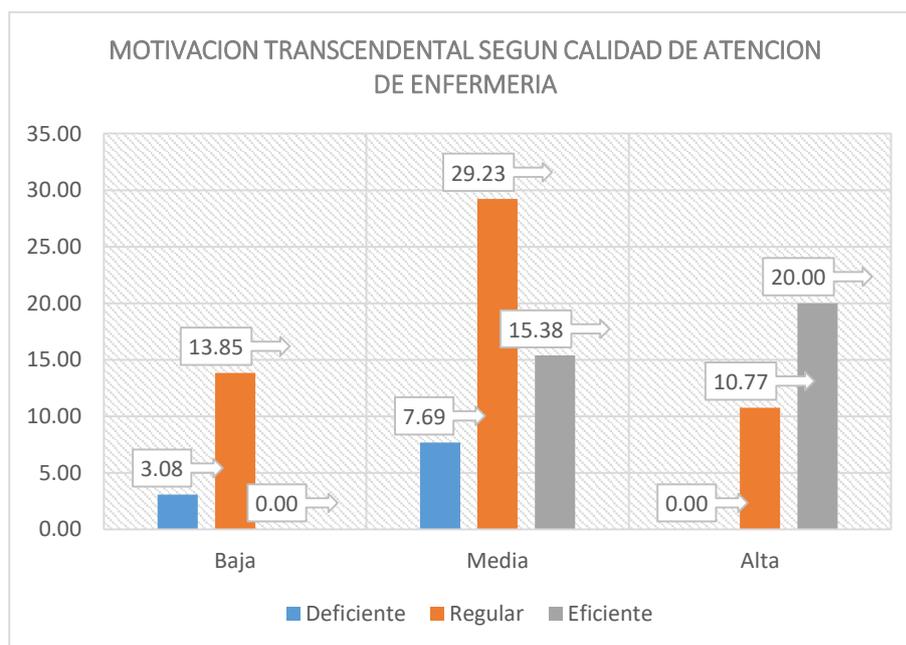
Motivación laboral en su dimensión motivación trascendental según calidad de atención de enfermería.

Motivación trascendental	Calidad de atención de enfermería						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%		
Baja	2	3.08	9	13.85	0	0.00	11	16.92
Media	5	7.69	19	29.23	10	15.38	34	52.31
Alta	0	0.00	7	10.77	13	20.00	20	30.77
Total	7	10.77	35	53.85	23	35.38	65	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 12.

Motivación laboral en su dimensión motivación trascendental según calidad de atención de enfermería.



Fuente SPSS 25

## 5.2 Interpretación de los resultados

**En la tabla 1**, podemos observar que el 18.46% presenta una motivación laboral en un nivel bajo, el 52.31% medio y el 29.23% un nivel alto.

**En la tabla 2**, podemos observar que el 16.92% presenta en la dimensión motivación intrínseca un nivel bajo, el 49.23% medio y el 33.85% un nivel alto.

**En la tabla 3**, podemos observar que el 16.92% presenta en la dimensión motivación extrínseca un nivel bajo, el 47.69% medio y el 35.38% un nivel alto.

**En la tabla 4**, podemos observar que el 16.92% presenta en la dimensión motivación trascendental un nivel bajo, el 52.31% medio y el 30.77% un nivel alto.

**En la tabla 5**, podemos observar que el 10.77% presenta en la calidad de atención de enfermería un nivel deficiente, el 53.85% regular y el 35.38% un nivel eficiente.

**En la tabla 6**, podemos observar que el 13.85% presenta en la dimensión técnico científica un nivel deficiente, el 55.38% regular y el 30.77% un nivel eficiente.

**En la tabla 7**, podemos observar que el 13.85% presenta en la dimensión del entorno un nivel deficiente, el 52.31% regular y el 33.85% un nivel eficiente.

**En la tabla 8**, podemos observar que el 12.31% presenta en la dimensión humana interpersonal un nivel deficiente, el 52.31% regular y el 35.38% un nivel eficiente.

**En la tabla 9**, al correlacionar la motivación laboral con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una motivación laboral en un nivel bajo, el 3.08% presentan una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente y el 15.38% un nivel regular. En el grupo que presento una motivación laboral en un nivel medio, el 7.69% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 32.31% regular y el 12.31% un nivel eficiente. En el grupo que presento una motivación laboral en un nivel alto, el 6.15% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel regular y el 23.08% un nivel eficiente.

**En la tabla 10**, al correlacionar la motivación intrínseca con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una motivación intrínseca en un nivel bajo, el 3.08% presentan una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente y el 13.85% un nivel regular. En el grupo que presento una motivación intrínseca en un nivel medio, el 7.69% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 29.23% regular y el 12.31% un nivel eficiente. En el grupo que presento una motivación intrínseca en un nivel alto, el 10.77% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel regular y el 23.08% un nivel eficiente.

**En la tabla 11**, al correlacionar la motivación extrínseca con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una motivación extrínseca en un nivel bajo, el 3.08% presentan una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente y el 13.85% un nivel regular. En el grupo que presento una motivación extrínseca en un nivel medio, el 7.69% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 23.08% regular y el 16.92% un nivel eficiente. En el grupo que presento una motivación extrínseca en un nivel alto, el 16.92%

presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel regular y el 18.46% un nivel eficiente.

**En la tabla 12**, al correlacionar la motivación trascendental con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una motivación trascendental en un nivel bajo, el 3.08% presentan una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente y el 13.85% un nivel regular. En el grupo que presento una motivación trascendental en un nivel medio, el 7.69% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 29.23% regular y el 15.38% un nivel eficiente. En el grupo que presento una motivación trascendental en un nivel alto, el 10.77% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel regular y el 20.00% un nivel eficiente.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis descriptivo de los resultados

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables, así como de sus dimensiones. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Tabla 13.

*Estadísticos descriptivos de la variable motivación laboral y Calidad de atención de enfermería*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Motivación laboral	65	1	3	2,11	,687
Motivación intrínseca	65	1	3	2,17	,698
Motivación extrínseca	65	1	3	2,18	,705
Motivación transcendental	65	1	3	2,14	,682
Calidad de atención de enfermería	65	1	3	2,25	,638
Técnico científica	65	1	3	2,17	,651
Del entorno	65	1	3	2,20	,666
Humana interpersonal	65	1	3	2,23	,656
N válido (por lista)	65				

Tabla 14  
*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,270	65	,000	,800	65	,000
Motivación intrínseca	,257	65	,000	,798	65	,000
Motivación extrínseca	,249	65	,000	,797	65	,000
Motivación trascendental	,273	65	,000	,797	65	,000
Calidad de atención de enfermería	,296	65	,000	,774	65	,000
Técnico científica	,295	65	,000	,785	65	,000
Del entorno	,280	65	,000	,788	65	,000
Humana interpersonal	,284	65	,000	,782	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

## Contrastación de las hipótesis

### Hipótesis principal

Ha: Existe una relación directa entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

### Cuadro 15

*Prueba de correlación según Spearman entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería.*

		Motivación laboral	Calidad de atención de enfermería
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
	Motivación laboral		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

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

### Interpretación:

Como se presenta en la tabla 15 el resultado del coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.574 significativa al 0.000, lo que indica que existe una relación directa entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

### Cuadro 16

*Prueba de correlación según Spearman entre la motivación intrínseca y la calidad de atención de enfermería.*

		Motivación intrínseca		Calidad de atención de enfermería
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	de 1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	de ,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

### Interpretación:

Como se presenta en la tabla 16 el resultado del coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.523 significativa al 0.000, lo que indica que existe una relación directa entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería.





## 6.2 Comparación resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable motivación laboral (Intrínseca, extrínseca y trascendental), con la variable calidad de atención de enfermería.

La mayor limitante de la investigación es que solo se aplica al a profesionales de enfermería de un solo servicio debido al presupuesto y el tiempo. Además, es necesario recordar que los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de los profesionales de enfermería.

Se ha logrado determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.574.

En cuanto a la variable Motivación laboral el 18.46% presenta una motivación laboral en un nivel bajo, el 52.31% medio y el 29.23% un nivel alto; estos resultados se comparan con los obtenidos por Muñante A, Pérez M.<sup>13</sup>, quienes obtuvo como resultado que el 45% presenta una satisfacción laboral en un nivel medio, el 30 en un nivel bajo y el 25 presenta una satisfacción alta; en el caso de la motivación el 45% lo presento en un nivel medio, el 35% en un nivel bajo y el 20% en un nivel alto, por lo que se evidencio que la satisfacción y la motivación laboral se relación de manera significativa, lo que presenta una concordancia con los resultados de la presente investigación donde la motivación que presento la mayoría de profesionales de enfermería fue regular debido a ciertas condiciones del trabajo, lo que puede repercutir en su desempeño perjudicando su servicio lo que se vio en este estudio; así también el estudio se compara con Córdova D.<sup>16</sup>, quien en su estudio logró

evidenciar que el 30% presenta una motivación alta, el 46.67% media y el 23.33% una motivación baja. Estos resultados se muestran porque la motivación depende de varios aspectos tanto internos como externos a la persona, en el caso de los profesionales de enfermería los impulsan sus deseos de ejercer su carrera y de cuidar al prójimo por lo que continúan a pesar de las condiciones no ideales en el cual el actual sistema de salud les brinda a sus trabajadores más esenciales que son los profesionales de enfermería y este balance es o que implica que la mayoría presente una motivación regular. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Rojas O <sup>18</sup>, quien mencionó que es un proceso que se resalta la intención, el manejo y la duración del entusiasmo en la persona en función del cumplimiento de un objetivo. La motivación está integrada por elementos como el ímpetu, la constancia y el esfuerzo. En donde el primero es comprendido por la voluntad que tiene la persona de lograr su meta, en el caso de la constancia es el periodo de duración del ímpetu y el esfuerzo son las acciones mantenidas para lograr el objetivo.

En cuanto a la variable calidad de atención el 10.77% presenta en la calidad de atención de enfermería un nivel deficiente, el 53.85% regular y el 35.38% un nivel eficiente; estos resultados se comparan con los obtenidos por Caicedo F.<sup>9</sup>, quien el 58% de usuarios estaban poco satisfechos con la calidad del servicio, asimismo se halló un buen nivel en el 23% de las enfermeras con respecto a las habilidades y desempeño, tipo de liderazgo con un 14%, el estilo de liderazgo que resalta en el profesional de enfermería es el democrático. Finalmente se evidenció que los parámetros en la calidad de atención deben mejorar porque hay una insatisfacción con ello por parte de los pacientes, lo que concuerda con los niveles de la calidad de atención obtenidos en la presente investigación; así también se compara con el estudio de Quintero J.<sup>12</sup>, quien obtuvo que la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios. Mayormente el profesional

de salud que tiene un mayor contacto con el paciente es el profesional de enfermería, por lo que su trato es directamente proporcional a la satisfacción del paciente y aunque la responsabilidad sobre la calidad del servicio no solo es del profesional de enfermería es el referente del paciente sobre ello, aun así el profesional se ve abocado a sus funciones y enfoque humanista que lo caracteriza, le ver mejorar la paciente, el agradecimiento de algunos familiares lo motivan a seguir pero el sistema no les brinda las condiciones ideales entre otros, y es estos aspectos que condicionan su desempeño que lo motiva o desmotivan. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Gamarra J <sup>28</sup>, quien refirió que calidad de atención de la salud es una serie de características de un servicio brindado, que se desarrolla en todos los niveles de atención siguiendo estándares establecidos en beneficio mayor de los pacientes, así como la disminución del nivel del riesgo en los procesos. Asimismo, la calidad se asocia con los procesos que se enfocan en cumplir con las demandas y requerimientos parte de las necesidades de los usuarios de salud.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Se ha logrado determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.574, con un valor de significancia de  $p=0.000$

**Segunda:** Se ha logrado identificar la relación entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.523, con un valor de significancia de  $p=0.000$

**Tercera:** Se ha logrado identificar la relación entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.381, con un valor de significancia de  $p=0.000$

**Cuarta:** Se ha logrado identificar la relación entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.474, con un valor de significancia de  $p=0.000$

## **Recomendaciones**

- Primera:** A los profesionales de enfermería solicitar una reunión con la jefa de enfermería y tratar los temas puntuales que necesitan en su servicio además de pedir que la gestión en su servicio se base resultados en donde se reconozca su esfuerzo.
- Segunda:** A los profesionales de enfermería considerar el uso del servicio de psicológica de la institución donde puedan encontrarse con sus objetivos prioritarios y humanos de su carrera, además de que le brinden formas de afrontamiento ante situaciones difíciles, con el fin de fortalecer esa motivación interna que necesitan para continuar día tras día y puedan entender la importancia de su servicio para la población.
- Tercera:** A jefa de enfermería coordinar con la directiva para establecer un sistema que brinden las condiciones ideales en lo posible para que el profesional de enfermería pueda desarrollar sus funciones de manera eficiente ofreciendo un servicio de calidad.
- Cuarta:** A la jefa de enfermería reunirse con la directiva y los profesionales de enfermería y así debatir un plan a largo plazo, en cuanto a estrategias motivacionales, como la monetarias, anímicas, simbólicas y de reconocimiento para poder establecer un sistema sostenible que se enfoque en la calidad del servicio ofrecidos a los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ojeda M, Lázaro E, Enfermedades ocupacionales del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo. Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.2018. ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería, 6(2), 21-31. [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021] disponible de: <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/251>
2. OMS. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. Organización Mundial de la Salud. 2020 [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021] disponible de: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
3. OPS. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal. Organización Panamericana de la Salud. 2020 [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021] disponible de: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es)
4. Ambrosio M. La emergencia evidencia el déficit de enfermeras en América Latina. Saludconlupa, [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021] disponible de: <https://saludconlupa.com/noticias/la-emergencia-evidencia-el-deficit-de-enfermeras-en-america-latina/>
5. Soto P, Barrios S, Molina Y. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. Rev. Cienc. enferm. 2017 Dic 23(3): 99-111. [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021] disponible de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532017000300099&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532017000300099&script=sci_arttext)
6. Ponti E, Castillo R, Vignatti A, Monaco E, Nuñez J. Knowledge and difficulties in the nursing care process. Educ Med Super [Internet]. 2017 Dic; 31(4): 1-12. [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021]

- disponible de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412017000400007&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412017000400007&script=sci_arttext&lng=en)
7. Zelaya E. Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. Diario Gestión, Perú. [Internet] [Citado el 5 de Enero 2021] disponible de: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>
  8. Zambrano L, El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. Ecuador – 2020. Disponible de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
  9. Caicedo F, Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas. Ecuador – 2019. Disponible de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1842/1/CAICEDO%20CAMPUZANO%20%20FLOR%20MAR%c3%8dA.pdf>
  10. Saltos I, Andrade J, Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el Hospital Básico DR. “Juan Montalván Cornejo” de la Parroquia Ricaurte- Cantón Urdaneta, provincia de los Ríos periodo agosto-noviembre del 2018. Ecuador – 2019. <http://www.dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/2992/1/Calidad%20del%20cuidado%20de%20Enfermeria%20en%20%20los%20%20pacientes%20Hospitalizados.pdf>
  11. Ibarra A, Merino C. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016. Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6091>
  12. Quintero J. Percepción de la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud N° 2 de Esmeraldas. Ecuador <http://hdl.handle.net/123456789/873>
  13. Muñante A, Pérez M, Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega ESSALUD, 2018. Perú – 2019. Disponible de:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3838/MU%C3%91ANTE%20y%20PEREZ\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3838/MU%C3%91ANTE%20y%20PEREZ_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017. Perú – 2018. Disponible de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Gamarra J, Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. Perú – 2018. Disponible de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra\\_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Córdova D, Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. Perú – 2017. Disponible de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8660/Llagas\\_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Pineda C, Silva I, Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa – 2016. Perú – 2017. Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4272/Enpisacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis para optar el grado académico: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas\\_ROC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1)
19. Cubas N. La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC- Chiclayo. [Tesis de titulación] Chiclayo: Universidad Señor de Sipan; 2016.

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Universidad de Alicante (2015) Asignatura: Psicología criminal (10274). Tema 7. El individuo y la motivación delictiva. Recuperado de:  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3752/43/TEMA%207%20Psicolog%C3%ADa%20criminal.pdf>.
21. Farías G. Motivación laboral en los nuevos colaboradores de una consultora de Lima, 2017. [Tesis de titulación] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1667>
22. Sáez F. Productividad y GTD: Motivación intrínseca. FacileThings, España. 2015 [Internet] <https://facilethings.com/blog/es/intrinsic-motivation>
23. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis para optar el grado académico: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas\\_ROC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1)
24. Fernández A. Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TESIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis para optar el grado académico: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas\\_ROC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1)

26. Yanac J. La motivación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura periodo 2017. [Tesis para optar el grado académico: maestra en gestión de los servicios de la salud] Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2017. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/658/TFC-E-01-13.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
27. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis para optar el grado académico: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas\\_ROC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1)
28. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. [Tesis de titulación] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra\\_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018 [Tesis de especialidad] Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>.
30. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. 2018 [Internet] Disponible de: [http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO\\_CONGRESO\\_GRAFICA\\_AJUSTADA.pdf](http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf).
31. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital

- Hipólito Unanue Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017 [Internet] Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>.
32. Acevedo J. Las dimensiones de la ciencia como práctica. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) España. 2016 [Internet] Disponible de: [https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/opinion0037.htm#:~:text=\(i\)%20Dimensi%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%3A%20conocimientos,ciencia%20privada%20y%20ciencia%20p%C3%ABlica.](https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/opinion0037.htm#:~:text=(i)%20Dimensi%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%3A%20conocimientos,ciencia%20privada%20y%20ciencia%20p%C3%ABlica.)
- F
33. Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes púerperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018. Universidad Peruana Unión. 2019 [Tesis de titulación] Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>
34. Alarcón K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014 [Tesis de titulación] Disponible de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
35. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev. Enferm Herediana. 2016; 9(2):133-142. [Tesis de titulación] Disponible de: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
36. Alarcón K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014 [Tesis de titulación] Disponible de:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

37. Riquelme G. El cuidado de enfermería: una reflexión sobre el cuidado humanístico. Rev. Horiz Enferm, 23, 2, 9-12. 2015. [Internet] Disponible de: <http://horizonteenfermeria.uc.cl/images/pdf/23-2/editorial.pdf.pdf>
38. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Tesis de titulación] Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405.S>
39. Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018. Universidad Peruana Unión. 2019 [Tesis de titulación] Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>
40. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores. 2014
41. Tamayo, M. El proceso de la investigación científica. Limusa, Editorial, México. 2012.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Motivación laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			MÉTODO
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación que existe entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación directa entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe una relación directa entre la motivación laboral intrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la motivación laboral extrínseca y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p>	V.1: Motivación laboral	<p>Motivación intrínseca</p> <p>Motivación extrínseca</p> <p>Motivación trascendental</p> <p>Técnico científica</p> <p>Del entorno</p>	<p>Necesidades satisfechas Oportunidades Reconocimiento</p> <p>Seguridad Estabilidad</p> <p>Autorrealización Satisfecho</p> <p>Desempeño Competencia Eficacia</p> <p>Programación Señalizaciones Orden Iluminación Ventilación Limpieza</p> <p>Confianza Amable Información</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Nivel:</b> aplicativa</p> <p><b>Población:</b> 65</p> <p><b>Muestra:</b> 65</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento(s):</b> cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre la motivación laboral trascendental y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, Lima 2021.</p>	<p>V.2: Calidad de atención de enfermería</p>	<p>Humana interpersonal</p>	<p>Empatía</p>	
--	---	--	---	-----------------------------	----------------	--

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de Validación Juicio de Expertos

### CUESTIONARIO MOTIVACION LABORAL

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la motivación, e s por ello que s e ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

#### DATOS GENERALES

Edad \_\_\_\_\_ Sexo F ( ) M ( ) Tiempo que trabajas en la empresa: \_\_\_\_\_

**Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)**

Leyenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2 En desacuerdo

1 Totalmente en desacuerdo

Nº	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Escala Valorativa				
		5	4	3	2	1
1	Mis logros personales son importantes para mi jefe o líder.					
2	Me motiva establecer mis propias metas.					
3	Disfruto enfrentar un reto difícil de cumplir.					
4	Existe un programa que resalta lo importante que soy para la empresa.					
5	Siempre recibo un incentivo por parte de la empresa cuando hago bien mi trabajo.					
6	Me motiva que reconozcan mi esfuerzo en el trabajo.					
7	Tengo la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.					
8	La empresa me permite horarios flexibles para capacitarme.					
9	La empresa se interesa por financiar mi actualización profesional.					
	<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>					
10	Mis retribuciones están acorde con el que trabajo que realice.					
11	La empresa me proporciona oportunidades de mejoramiento económico.					
12	Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.					
13	Me siento seguro en mi puesto asignado.					
14	La empresa me garantiza la estabilidad en el trabajo.					

15	La empresa brinda un seguro médico privado para mí y para mi familia.					
16	La empresa cuenta con instalaciones seguras y confiables para poder desempeñarme.					
17	La empresa implementa normas de seguridad adecuadas.					
18	El lugar de trabajo cuenta con iluminación, ventilación y poco ruido.					
	<b>MOTIVACIÓN TRASCENDENTE</b>					
19	La empresa promueve la participación de los trabajadores en actividades solidarias.					
20	A través de la empresa participo desinteresadamente en favor de mi comunidad.					
21	Es gratificante que mi empresa preste ayuda social.					
22	La empresa tiene una política para cuidar el medio ambiente.					
23	La empresa cumple con su compromiso con el medio ambiente.					
24	La empresa difunde entre los trabajadores una conciencia medio ambiental.					
25	La empresa celebra las fechas importantes del calendario nacional.					
26	La empresa tiene programas artísticos dirigidos a los trabajadores y sus familiares.					
27	La empresa desarrolla actividades deportivas entre los trabajadores.					

## FICHA DE COTEJO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Nº	ÍTEMS O PREGUNTAS	Si	No
<b>TÉCNICO CIENTÍFICO</b>			
1	Mostro interés el enfermero durante la atención.		
2	Durante la atención mostro habilidad el personal de salud.		
3	La enfermera uso protección personal durante la atención.		
4	La enfermera (o) explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.		
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.		
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.		
7	Comprende la información que proporciona la enfermera(o).		
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicar situaciones que se presenten.		
9	La enfermera da soluciones a las inquietudes.		
10	La enfermera resuelve las dudas del paciente.		
<b>ENTORNO</b>			
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.		
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida.		
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas.		
14	La señalización en el puesto de salud esta visible.		
15	El consultorio de atención cumple con las expectativas.		
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado.		
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada.		
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.		
19	El área de atención se encuentra limpio.		
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.		
<b>INTERPERSONAL HUMANO</b>			
21	El enfermero (a) que atiende inspira confianza.		
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.		
23	La información dada por el enfermero fue clara.		
24	El enfermero comprende amablemente la salud del paciente.		
25	El enfermero(a) ayuda al paciente durante su atención.		
26	El enfermero(a) brinda información verdadera y oportuna.		

### Anexo 3: Data de resultados

#### Variable 1: Motivación laboral

ENCUESTADOS	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA									MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA								MOTIVACIÓN TRASCENDENTE									
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27
1	3	4	5	1	4	1	4	3	3	5	3	4	1	4	1	1	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3
2	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	1	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	1	4	4	3	4	4	5	1	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3
4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	1	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	4	1	4	3	1	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5
6	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4
7	4	4	4	3	3	4	4	4	1	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4
8	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5
9	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3
10	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3
11	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4
12	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3
13	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	3	5	3
14	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5	3
15	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
16	3	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	5
17	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3
18	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4	3	3	4	5

19	4	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3
20	4	4	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
21	4	1	4	4	2	5	3	3	5	5	2	2	4	3	4	5	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	4
22	5	3	3	5	2	2	1	3	3	5	2	4	4	1	4	1	1	1	3	1	4	3	4	5	4	1	4
23	1	3	1	1	5	4	5	3	5	1	4	2	5	3	3	2	2	4	5	5	3	1	4	1	1	5	4
24	4	2	2	3	1	5	5	3	1	2	2	5	2	3	1	1	5	2	4	1	2	4	5	5	4	5	1
25	1	2	2	4	5	2	3	4	5	2	1	1	2	2	2	4	5	1	4	3	3	1	1	2	4	4	5
26	4	1	5	2	3	1	4	1	1	4	4	1	4	4	3	3	4	1	1	5	2	4	5	1	2	1	5
27	2	5	2	4	4	4	4	4	1	1	5	4	1	5	5	4	5	1	4	4	4	1	2	4	4	5	3
28	3	5	4	1	5	4	4	4	1	1	3	3	5	2	3	3	3	1	2	4	1	3	4	1	4	1	3
29	5	4	1	1	1	4	1	4	4	4	3	1	4	4	1	5	4	4	1	3	2	3	4	3	3	5	5
30	5	5	1	3	1	5	4	4	5	3	4	3	4	1	1	1	3	2	4	3	3	4	2	5	4	5	1
31	5	3	1	3	1	5	1	1	4	1	1	3	2	3	2	5	5	3	4	3	2	1	2	1	1	3	2
32	3	1	4	3	2	4	5	3	2	5	1	4	3	3	2	5	1	3	2	4	2	3	5	1	5	2	2
33	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	5	5	1	3	5	3	3	5	5	5	5	1	1	3	3	4	4
34	3	2	5	2	1	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	1	3	4	1	5	3	3	2	3	4	5	3
35	3	2	5	1	5	5	3	2	4	2	5	3	4	5	2	5	5	4	5	3	3	1	1	5	1	2	5
36	2	1	1	4	2	3	2	3	2	1	1	5	2	2	1	4	1	1	4	3	3	2	5	5	5	5	4
37	4	5	4	3	4	5	1	3	1	2	5	5	2	1	2	2	3	2	2	3	4	5	5	3	4	3	3
38	4	3	2	3	5	5	2	3	1	1	5	1	4	1	2	2	2	4	4	1	4	4	4	1	1	2	3
39	4	5	2	2	3	4	4	5	3	4	5	3	2	2	2	5	1	4	4	5	2	5	2	1	5	2	3
40	3	3	2	5	3	1	3	2	5	2	2	5	1	3	2	5	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	2
41	4	5	3	5	4	1	5	2	2	4	3	2	3	1	1	4	5	4	2	4	2	1	1	2	3	4	1
42	5	3	2	1	5	4	1	1	2	2	5	1	3	5	4	2	4	5	1	2	1	3	3	3	2	1	4
43	5	2	1	4	5	3	3	3	4	2	5	2	3	1	2	4	3	5	1	2	2	2	2	2	1	2	5
44	3	2	5	1	1	3	4	2	5	3	3	4	1	2	3	3	5	4	5	1	2	3	4	3	1	4	5

45	2	5	2	3	2	3	1	4	5	3	5	3	3	1	1	3	4	5	1	5	1	1	2	3	1	5	3
46	1	2	3	1	4	4	3	1	5	4	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	5	2	1	2	4	3	2
47	2	2	1	1	5	5	4	1	3	5	5	2	2	2	5	1	2	2	3	1	4	3	3	1	4	2	1
48	3	5	3	4	4	2	1	5	3	1	3	4	3	1	2	4	4	1	4	4	3	2	1	2	5	5	1
49	5	1	4	4	2	5	1	1	5	1	1	4	5	2	1	5	3	5	5	4	5	5	4	1	1	3	5
50	2	4	4	1	1	1	2	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	2	1	1	2	1	5	2	4	5	2
51	5	4	4	3	5	1	4	1	1	1	2	5	3	2	5	1	2	5	5	4	3	5	5	2	5	5	3
52	1	5	5	1	2	2	3	4	2	3	4	1	2	1	1	5	2	1	5	5	4	1	5	5	3	1	3
53	5	5	3	4	5	1	3	3	1	5	3	1	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	1	5
54	5	5	4	1	4	4	4	3	3	5	3	5	5	2	3	5	1	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2
55	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	1	3	2	3	1	3	1	2	3	2	2
56	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	2
57	2	2	3	1	2	3	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	3	1	3	3	1	3	1
58	1	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
59	1	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1
60	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3
61	1	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	2	3
62	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	2	2	1	2	3	3
63	2	2	3	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	3
64	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1
65	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3

**Variable 2: Calidad de atención de enfermería**

ENCUESTADOS	TÉCNICO CIENTÍFICO										ENTORNO										INTERPERSONAL HUMANO					
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	
2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	
3	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	
5	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	
6	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	
7	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
8	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
9	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
12	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	
15	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
17	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	
19	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	

20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
21	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1			
22	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1		
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	
25	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1		
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
28	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0		
29	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		
30	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
31	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
32	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	
33	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
34	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	
35	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	
36	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
37	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
38	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
39	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	
40	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	
41	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
43	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
44	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

46	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0
47	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
48	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1
49	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0
50	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1
53	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0
54	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
55	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
56	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0
57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
58	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
59	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
61	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
62	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0
63	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
64	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1
65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

## Anexo 4: Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificada con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la tesis titulada: **Motivación laboral y calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, Hospital María Auxiliadora, lima 2021**, la cual pretende determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Inmunización, con ello autorizo se me pueda realizar una encuesta y aplicar el instrumento compuesto por dos cuestionarios (cuestionario para evaluar la motivación laboral y una ficha de cotejo para evaluar el nivel de la calidad de atención), comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos, además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

---

FIRMA DE LA INVESTIGADORA:

**Pamela Meliza Salazar Gamboa**

**DNI.**

---

FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN

## Anexo 5: Constancia de aplicación

	<b>Perú</b>	<b>Ministerio De Salud</b>	Hospital María Auxiliadora	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI)	Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
---	-------------	----------------------------	----------------------------	---	---

### CONSTANCIA

La que suscribe, **Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación** del **Hospital María Auxiliadora**, **CERTIFICA** que la **TESIS** Versión del **12 de mayo del presente**; Titulado: **"MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021"**; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIE/178/17**, presentado por la Investigadora: **Bach. Pamela Meliza SALAZAR GAMBOA**, ha sido **REVISADA**.

Asimismo, concluyéndose con la **APROBACION** expedida por el **Comité Institucional de Ética de Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **12 de mayo del 2022**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por los menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 12 de mayo del 2021.

Atentamente.

LMPR/mags.  
c.c. Investigadora  
c.c. Archivo



1 de 1

[www.hma.gob.pe](http://www.hma.gob.pe)

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
Av. Miguel Iglesias N° 968  
Telf. (511)(01)217818-3112  
Fax. (511)(01)217828

## **CARTA DE APROBACIÓN DE TESIS**

Yo, ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO, en mi calidad de Asesor del Trabajo de Tesis “ MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021” presentado por la ciudadana SALAZAR GAMBOA PAMELA MELIZA , para optar el título de LICENCIADA EN ENFERMERIA , considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ica, a los 17 días del mes de Agosto del año 2021.



.....  
**Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO**  
DNI 17846910

# MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="https://repositorio.autonmadeica.edu.pe">repositorio.autonmadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="http://www.dspace.ueb.edu.ec">www.dspace.ueb.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

9	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
12	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
13	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
14	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
15	<a href="http://consultorsalud.com">consultorsalud.com</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas       Apagado       Excluir coincidencias < 1%  
 Excluir bibliografía       Activo

Anexo 6: Otras evidencias

