



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Actitud hacia el routing de enfermería y la  
satisfacción laboral en un instituto especializado  
en Neurología de Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Mercedes Rosario Rado Cuba

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

.....

**Dr.**

**Presidente**

.....

**Dra. Liza Dubois, Paula**

**Secretario**

.....

**Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Esencialmente a Dios, por la vida  
con salud.

A mis queridos padres por su  
incansable apoyo en mi vida.

Rosario

### **Agradecimiento**

Al Dr. Joaquín Vértiz, por su apoyo constante en el término de esta investigación, a mis colegas y amigos, y sobre todo a los directivos de universidad por su ayuda desinteresada en la ejecución de esta tesis.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de autoría**

Yo, Mercedes Rosario Rado Cuba, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en Neurología de Lima, 2018”, presentada, en 101 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de Marzo del 2018

---

Br. Mercedes Rosario Rado Cuba  
DNI: 09933461

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en Neurología de Lima, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con los obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La Autora.

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción.</b>	
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.4. Formulación del Problema general	33
1.5. Justificación	33
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos de la investigación	33
<b>II. Marco Metodológico.</b>	
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables y Operacionalización	36
2.3. Población, muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38
<b>III. Resultados.</b>	
3.1. Descripción de resultados	40
3.2. Análisis por objetivos	42
<b>IV. Discusión</b>	<b>54</b>

<b>V. Conclusiones</b>	59
<b>VI. Recomendaciones</b>	62
<b>VII. Referencias</b>	64
<b>Anexos</b>	72



<b>Lista de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.	36
Tabla 2. Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.	40
Tabla 3. Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.	41
Tabla 4. Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017	42
Tabla 5. Frecuencias de las dimensiones de la variable Actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	43
Tabla 6. Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.	43
Tabla 7. Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.	45
Tabla 8. Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.	46
Tabla 9. Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	48
Tabla 10. Frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	48
Tabla 11. Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud Conductual en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	49

Tabla 12. Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud Afectiva en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	49
Tabla 13. Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud Cognitiva en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	50
Tabla 14. Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud hacia el roting en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.	50

**Lista de figuras.****Pág.**

- Figura 1. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.
- Figura 2. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.
- Figura 3. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.
- Figura 4. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017
- Figura 5. Frecuencias de las dimensiones de la variable Actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017
- Figura 6. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.
- Figura 7. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.
- Figura 8. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.
- Figura 9. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017
- Figura 10. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.

## Resumen

Esta investigación se propuso determinar la relación entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, durante el último semestre del 2017.

Fue una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional transversal. Se encuestó a 70 profesionales de enfermería de este instituto, empleando cuestionarios validados y de alta confiabilidad. Para el análisis del contraste de hipótesis se empleó el coeficiente Rho de Spearman a un nivel de 0,05.

Se concluyó que existe relación significativa ( $p = 0,049 < 0,05$ ) de la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral, teniendo una relación de nivel moderado y directa ( $r = 0,484$ ). Asimismo se encontró que hubo relación significativa ( $p = 0,024 < 0,05$ ) de la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral, teniendo una relación de nivel bajo y directa ( $r = 0,270$ ). No existió relación de la actitud Cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología. Hubo relación significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) de la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa ( $r = 0,567$ ).

**Palabra clave:** Rotación, Satisfacción, Actitud, Afectiva, Cognitiva

### **Abstract**

This research aimed to determine the relationship between the cognitive attitude towards nursing routing and job satisfaction in an institute specializing in neurology in Lima, during the last semester of 2017.

It was a basic research, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-correlation. Seventy-seven nursing professionals from this institute were surveyed using validated and highly reliable questionnaires. For the hypothesis test analysis, Spearman's Rho coefficient was used at a level of 0.05.

It was concluded that there is a significant relationship ( $p = 0.049 < 0.05$ ) of the behavioral attitude towards nursing routing and job satisfaction, having a moderate and direct relationship ( $r = 0.484$ ). It was also found that there was a significant relationship ( $p = 0.024 < 0.05$ ) of the affective attitude toward nursing routing and job satisfaction, having a low and direct relationship ( $r = 0.270$ ). There was no relationship between the Cognitive attitude towards nursing routing and job satisfaction in a specialized neurology institute. There was a significant relationship ( $p = 0.000 < 0.05$ ) of the attitude towards nursing routing and job satisfaction in a specialized neurology institute, having a moderate and direct relationship ( $r = 0.567$ ).

**Keyword:** Rotation, Satisfaction, Attitude, Affective, Cognitive.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática.**

De acuerdo con lo señalado por la OMS (2018) el personal de salud es imprescindible para el logro de los objetivos de desarrollo del milenio en los servicios de salud a nivel de todos los países del mundo. Sin embargo, el incremento de la escasez de este personal en las áreas requirentes resulta cada vez un mayor obstáculo para este logro mundial. Las causas son muchas. Van desde la irregular distribución geopolítica de este personal hasta el creciente número de este personal que se ha transformado en paciente, al mismo tiempo.

A nivel nacional, el Ministerio de salud (MINSA), entidad rectora de la gestión en salud, ha previsto una serie de estrategias para garantizar la calidad de atención a los usuarios externos, incrementando su atención de “calidad a calidez”, previendo como uno de los pilares importantes la revalorización del personal de salud como garantía de la cobertura y calidad de los servicios de salud teniendo como resultado una gestión eficiente del sistema de salud en nuestro país. Sin embargo, a pesar de este planteamiento estratégico nacional, en la práctica recién se están implementando medidas para garantizar el bienestar del personal sin descuidar la relevancia enorme de la especialización del mismo (MINSA, 2018).

En la práctica cotidiana de la enfermería en los nosocomios a nivel nacional, se tiene como política la rotación en todos los servicios, con la finalidad de potencializar las competencias de estos profesionales en el manejo de todos los procedimientos y/o protocolos de manejo del paciente, pues la convergencia en el servicio de emergencia requiere de personal altamente calificado en competencias en todos los servicios. Si se juzgan las razones del espíritu de la política, se podría aseverar que tiene mucho sentido, no obstante, el proceso de especialización requerido hace cinco años por normativa –con carácter de obligatoriedad para el personal de salud- genera desazón en muchos profesionales que son obligados a realizar procedimientos en los cuales no se sienten con la utilidad con la que lo harían en los servicios en donde se han especializado. Adicionando a esta problemática el tema de la reducida capacidad de liderazgo de algunos jefes (as) de servicio, que conminan a las personas que tienen su menor empatía, a servicios que son vistos con ojos peyorativos en señal de afrenta o oprobio, generando

rencillas y descontentos que regresan como revancha cuando a los 'castigados' les toca su turno de dirigir los servicios.

Por observaciones propias, esto se ve dentro del Instituto donde se llevó a cabo esta investigación, por lo que, en base a los comentarios y quejas (entre dientes) en los pasillos y sala de estar de enfermería, se propone la investigación con el espíritu de dilucidar las causales del malestar y avizorar mejor la eficiencia la actitud del personal frente al routing (rotación) dentro de los distintos servicios, teniendo como variable respuesta la satisfacción laboral. Con los resultados se espera proveer de insumos a los gestores de esta entidad para que mejoren los procesos de manejo del personal y se cumpla con uno de los pilares estratégicos del Minsa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Bautista *et al.* (2015) realizaron un estudio titulado *Percepción del personal de enfermería ante la rotación en los servicios de hospitalización en una institución de salud de cuarto nivel* cuyo objetivo era determinar la percepción de ese personal de enfermería, el estudio fue de tipo cuantitativo y de tipo descriptivo de corte transversal, usaron una muestra de 142 profesionales y auxiliares de enfermería que cumplieron los criterios de inclusión, para la recolección de la información se utilizó el instrumento actitud del personal de enfermería ante el proceso administrativo de rotación por los servicios hospitalarios, instrumento validado con una consistencia interna de 0.78 de alfa de Cronbach. Está compuesto por 12 preguntas de las cuales 8 se responden según la escala de Likert de frecuencia: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca; una pregunta abierta y tres preguntas de selección múltiple. Resultado, los sentimientos negativos que surgieron de la encuesta realizada fue la ansiedad con un 26%, contrario a esto el personal identifica ventajas con la rotación un 82% del personal de enfermería encuestado refiere que la rotación le genera experiencia, el 73% habilidades y destrezas aludiendo que permite el crecimiento profesional, y que esto no interfiere en la relación enfermera paciente, llegando a la conclusión: El personal de enfermería percibe que rotar por otro servicio le permite adquirir nuevas habilidades



y destrezas, y que en el servicio donde se encuentran en ese momento no le brinda, pero la rotación presenta desventajas dentro de las cuales se encontró que no es tenido en cuenta el tiempo de antigüedad, ni la experiencia de la enfermera para ser rotada por los diferentes servicios lo que genera inseguridad y falta de habilidad en algunos procesos afectando el desempeño laboral.

Chaparro, Guzman, Naizaque, Ortíz, Jimenez (2015) en su investigación sobre *Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología*, se propusieron identificar los Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. Se llevó a cabo un estudio cualitativo. La población estudiada fue el personal auxiliar de odontología de dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, Colombia. Se llevaron a cabo cuatro entrevistas semi-estructuradas en profundidad de manera individual y presencial. Para el diseño del cuestionario se agruparon las preguntas en seis categorías: información personal, información laboral, ambiente y área de trabajo, rol y relaciones, motivaciones y reconocimientos, y percepción. Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas. Se analizó el contenido de cada una de ellas seleccionando las respuestas más relevantes por cada categoría. Resultados: Se identificaron cuatro categorías de análisis: condiciones laborales, socialización en el lugar de trabajo, entorno familiar y falta de incentivos, las cuales consolidan las principales causas de rotación del personal auxiliar de odontología. Conclusiones: Las condiciones laborales son el principal factor causante de la rotación del personal auxiliar. Otros factores importantes son la ausencia de incentivos, las malas relaciones entre auxiliares y sus jefes inmediatos y los problemas de armonización entre el trabajo y las necesidades del contexto familiar

Lapeña, Cibanal, Orts, Macià y Palacios (2014) realizaron un estudio titulado cuyo objetivo fue *La experiencia de las enfermeras "de apoyo" en un hospital español: estudio cualitativo fenomenológico* con el objetivo de describir la experiencia de las enfermeras "de apoyo" en las diferentes unidades de hospitalización, la investigación fue de tipo cualitativa fenomenológica, Realizaron un muestreo por propósito y teórico del personal de enfermería del Hospital Santa Bárbara de Soria, los datos fueron recolectados mediante entrevistas en profundidad y diario de campo, los datos fueron analizados usando la propuesta de

Giorgi, Un total de 26 entrevistas fueron realizadas a 21 enfermeras “de apoyo” 11 fueron entrevistas no estructuradas y 10 semi estructuradas, las entrevistas fueron grabadas y transcritas textualmente, en cuanto al resultado a- construyendo el primer contacto hizo referencia de todos los elementos que facilitan y/o dificultan establecer el primer contacto entre las enfermeras de apoyo y las enfermeras permanentes, luego b- buscando un hueco, mencionó de como las enfermeras de apoyo deben trabajar en un entorno clínico cambiante, en ausencia de una unidad de referencia, c- estableciendo relaciones interprofesionales/ interpersonales, las enfermeras volantes sienten, que cuando coinciden trabajando con enfermeras que han sido como ellas “volantes” les resulta más fácil empatizar, así llegaron a las conclusiones : La actitud e implicación de las enfermeras permanentes y la dirección de enfermería influye en la capacidad de adaptación de las enfermeras volantes a las unidades y en el establecimiento de las relaciones interprofesionales es preciso evitar los cambios frecuentes de unidades y asignar una enfermera permanente que sirva de guía y apoyo a las enfermeras volantes.

En Chile, Frías (2014), en su investigación titulado *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Su objetivo fue identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Desde luego, el estudio permitió describir las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, a saber, la Generación Y, así como también las características del compromiso y satisfacción laboral. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional de corte transversal, aplicándose para ello una encuesta de 18 ítems en escala de Likert. Los resultados que se lograron en este estudio fueron la correlación entre las dimensiones del trabajo propuestas por Hackman y Oldman en su modelo de características peculiares laborales; de manera que permitan interpretar los estados psicológicos o experiencias que son producidos en la generación Y. Se concluye que el compromiso es alto y la satisfacción general es también, pero no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización, así mismo se señala la carencia de planes de desarrollo profesional es lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo; por otro lado se propone profundizar en los motivos de salida

de la generación Y, a fin de planear mejores que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso, acciones que beneficiarían al trabajador, en la medida en que son valoradas por una organización.

En Chile, Araya (2014) en su estudio titulado *Rotación de personal en la empresa de servicios y vías de mejoramiento* diseñó una propuesta de intervención para reducir la rotación de personal elaborada por la renuncia de los empleados de una entidad privada multinacional, que provee servicios integrales en el departamento segmentado de salud. Sus resultados evidenciaron que en condiciones de pleno empleo, la contratación de personas se ve limitada a la disponibilidad de postulantes, que en la medida que es baja, incrementa la probabilidad de menor ajuste al cargo, y por lo mismo, de despidos. Se asume que este es uno de las principales causas de rotación involuntaria en La Empresa, este tipo de rotación no se aborda en este proyecto de intervención. La rotación voluntaria, en la cual los trabajadores abandonan la empresa por su propia decisión, podría tener efectos negativos para la empresa. En la medida que los trabajadores que se desempeñan bien renuncian, la continuidad de un buen servicio se ve discontinuado. Entre las razones que las personas aluden para abandonar su trabajo se incluyen el nivel de remuneraciones, pero también las condiciones de trabajo en general. En el caso de La Empresa sobre la cual versa este proyecto, las remuneraciones parecieran no ser la única causa. Sin embargo, a pesar que se implementan mejoramientos en las condiciones de trabajo, como son buses de acercamiento, el efecto en la disminución de la rotación, no es permanente. Aunque disminuye la rotación inicialmente, rápidamente vuelve a su tasa inicial.

Fuentes (2013) realizó un estudio titulado *Encuesta de opinión y de satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al equipo volante del hospital general Universitario de Alicante* donde el objetivo fue determinar las causas que más les molesta de ser volantes, determinar el nivel de satisfacción laboral y sus factores. El estudio fue descriptivo, transversal, exploratorio, La población de estudio fueron todos los enfermeros, ejercientes durante el periodo de la encuesta, se excluyeron de este estudio los denominados “volantes de endoscopias” al estar “más especializados” la población fue reducida sólo a 27

profesionales de enfermería por lo tanto optaron por una encuesta censal, los datos estadísticos se recogieron en una base de datos especialmente diseñada y se analizaron a través de un programa informático SPSS V15.0. El análisis es descriptivo, de comparación y asociación entre las variables. Los datos muestran en general como media+-desviación estándar (cuantitativas) y % para variables cualitativas, llegando a los siguientes resultados estadísticos: la distribución por turnos fue 25% enfermeras de turnos rodados, 31.3% de mañanas y tardes y 43.8% de noche, la antigüedad laboral es de (rango 1-4 años), y como enfermera volante (rango 1-2 años) y el 86.7 llevan trabajando como volante menos de 5 años. El 100% creen necesaria la existencia de volantes, el 43% son volantes por decisión de la dirección y solo un 12% por decisión propia y el 31.3% por el turno. El 25% de las enfermeras quería dejar de ser volante a toda costa y el 43.8% lo haría dependiendo del servicio donde fuera destinado. Los motivos que más le molestaba a los encuestados de ser volante son: el ser destinado en un mismo turno a varios servicios 80%, no saber dónde están las cosas 53.3%, no tener seguimiento de los pacientes atendidos, 46.7% y no enterarse adecuadamente de los errores propios cometidos 46.7%, no conocer los protocolos costumbres específicos de cada sitio 40.0% la puntuación media de satisfacción media global (SMG) es de 3.38%, en cuanto al grado de satisfacción el 68% se muestra bastante satisfecho con ser volante y el 18.8 pocos satisfechos. Tras aplicar la prueba Chi cuadrado de Pearson a estas dos variables no se pudo demostrar la relación obteniéndose  $p > 0.05$ . Así llegaron a las siguientes conclusiones: Teniendo en cuenta el amplio número de variables que influye en la satisfacción profesional y las implicaciones que tiene este concepto en la calidad asistencial, parece posible influir en las mismas introduciendo las modificaciones oportunas en el tipo de gestión que se realiza a escala individual y organizacional del personal volante.

En Caracas, All (2012) en su investigación *Efecto del Compromiso Organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento un modelo de ruta*. Este estudio explica desde el enfoque de la psicología industrial y a su vez desde la perspectiva de la gestión del talento, la existencia y el grado de asociación entre compromiso organizacional, asimismo los factores biográficos y

laborales. La investigación fue de tipo No Experimental, El diseño empleado es de corte ex post facto denominado análisis de ruta. Tiene una población conformada por los 430 trabajadores activos que integran el personal de equipo de la empresa de entretenimiento en el área Metropolitana de Caracas. Los cuestionarios fueron aplicados a una muestra de 312 sujetos (50% femenino y 50% masculino). Para medir las variables de estudio se emplearon 3 cuestionarios: Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ) elaborado por Meyer y Allen (1997), Cuestionario de Intención de Rotación Voluntaria elaborado por González-Romá, Merí, Luna, y Lloret, (1992) el cual estima el grado de intención a dejar la empresa por parte de los empleados y Cuestionario de Percepción hacia el Supervisor, en todos los instrumentos las respuestas se midieron a través de una escala de Likert. Los resultados demuestran que la intención de rotación que se da voluntariamente proporciona al departamento de los Recursos humanos información muy relevante que permite la implementación de estrategias para la selección y reclutamiento de personal, así como también, de retención efectivas, para mantener de esa manera el equilibrio entre el número de entradas y el número de salidas de personal. El estudio concluyó que pese a la observación de los trabajadores de la organización se tiende siempre a evaluar el desempeño y la vinculación con los supervisores inmediatos de manera positiva, dicha evaluación se ve influenciada por la edad y la antigüedad de los trabajadores, siendo que, a medida que los trabajadores tienen menor edad y menos número de años desempeñándose como personal de equipo, mejor será la percepción que éstos tienen de sus jefes inmediatos.

Iriarte (2012) hizo un trabajo de investigación *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra* donde los objetivos fueron. Identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de esos enfermeros y a su vez analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los diferentes servicios. El estudio fue transversal y, descriptivo mediante un cuestionario dirigido a los enfermeros fijos y temporales del Complejo Hospitalario de Navarra. El tamaño muestral se ha calculado, mediante el programa estadístico Gpower y en base a varios parámetros: nivel de significación  $\alpha = 0,05$ , la potencia  $(1 - \beta) = 0,80$  y la magnitud del efecto, una correlación de 0,40, que se ha establecido en base a un estudio previo (Adams

& Bond, 2000). Teniendo en cuenta todo esto la muestra necesaria sería de 44 enfermeros. Sin embargo, para este estudio se ha penalizado el tamaño muestral con un R2 del 45% por lo que la muestra será, como mínimo, de 80 enfermeros pero al final obtuvieron una muestra de 106 encuestas contestadas, para tal estudio el instrumento que fue usado para la recogida de datos fue un cuestionario de McCloskeyMueller. Se realizó el análisis factorial exploratorio de los diferentes componentes de la satisfacción. A su vez se realizó un análisis de fiabilidad del cuestionario, así como la correlación de Pearson, y se llevó a cabo un análisis multifactorial de las variables más significativas mediante el método estadístico ANOVA y las pruebas post hoc (Contraste a posteriori). Por último, para examinar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios donde se va a llevar a cabo el estudio, se utilizó el test de U de Mann-Whitney y el de Kolmogorov-Smirnov. El análisis de los datos se efectuó utilizando el paquete estadístico SPSS PC V19.0. Se realizó un estudio estadístico descriptivo y analítico, siendo el nivel de significación elegido de  $p < 0,05$ . En cuanto a la satisfacción de los encuestados entorno a su supervisor un 50% están satisfechos, en cambio en su relación con los médicos un 46,6% está de acuerdo, un 33% están en desacuerdo con la dirección del hospital y en cuanto a la responsabilidad que se les atribuye a las enfermeras un 40,65% están satisfechas, según la correlación de Pearson hay una relación positiva entre la edad y la experiencia laboral, a más edad de los encuestados hay menos satisfacción en relación al salario, tiempo de vacaciones y los beneficios que les aporta su trabajo. De acuerdo a este trabajo se llegó a esta conclusión que los factores estructurales como la unidad en la que se trabaja puede influir en el grado de satisfacción Además, la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo, es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos.

En Colombia, Cifuentes (2012) en su estudio titulado *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, evaluó el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, que laboran en un establecimiento de salud de cuarto nivel de atención (Instituto). Se trató de un estudio descriptivo, de corte transversal, cuya población fue de 105 de

enfermeros/as. Sus resultados evidenciaron que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). El estudio concluyó que no hay relación estadística significativa entre la satisfacción laboral de los enfermeros/as tanto con el género, la edad, la formación profesional, frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia de cursos de educación continuada.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Chero (2017) en un estudio titulado *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Essalud, Trujillo* determinó la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte, Trujillo. Se trató de un estudio descriptivo, correccional y corte transversal, para ello se utilizó a 40 enfermeros/as a quienes se les aplicó dos instrumentos cuestionarios. En sus resultados se evidenciaron que los datos recopilados se procesaron, demostrando que el 77.5% de profesionales de enfermería tienen un nivel de estrés bajo, el 52.5% del personal presentan un nivel de satisfacción alto. El estudio concluyó que existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras a menor nivel de estrés la satisfacción es alta.

Miller (2017) en su investigación sobre *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016*, tuvo como objetivo determinar el impacto de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa mencionada. La hipótesis es que la rotación de personal influye de manera negativa en el rendimiento de la productividad. La población estuvo

compuesta por 68 colaboradores de las tres agencias de la empresa en Trujillo y la muestra fue de 34 de Compartamos Financiera de Trujillo Centro, Trujillo Natasha y Trujillo Porvenir. Se utilizó el diseño de contrastación explicativo y, como instrumento de recojo de datos, la encuesta. Entre los resultados más relevantes del estudio se consideró que el índice de la rotación de personal tiene un promedio de 8.17% desde enero a setiembre del presente año. Se concluye que la influencia de la rotación de personal influye de manera negativa en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016.

Ccollana-Salazar (2017) en su investigación sobre *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores* se propuso determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Se utilizó un diseño correlacional – cuantitativo, empleando la revisión documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. En los resultados se encontró que La relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad si es significativa. Asimismo la rotación de personal en el 2010 fue moderada, en cuanto al absentismo laboral en el año 2010 fue de forma normal. Finalmente se encontró que la productividad presento algunos crecimientos en los meses del año 2010. Concluyó que: la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; sin embargo, estas no inciden de forma directa con la productividad.

García y Vargas (2016) en su estudio titulado *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belen de Trujillo, 2016*, determinó la relación que existe entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes e los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Belén. Se trató de un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, siendo su población 1.- Total de Enfermeras (N=40) de medicina y cirugía, 2.- Pacientes (N=160) de los



respectivos servicios, siendo su muestra de enfermeras 40 y paciente 40, usaron la escala de satisfacción- insatisfacción laboral Herzbergiana, elaborado por Sepúlveda y León, en cuanto al análisis estadístico un 30% de las enfermeras presentaron un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 75% alta, el 2.5% de los pacientes percibieron que la calidad del cuidado por la enfermera es mala, el 17,5% es regular y el 80% es buena, sus resultados indicaron que el personal de enfermería se halla en su mayoría medianamente satisfecha con su puesto de trabajo, existió relación estadística significativa ( $p=0,028 < 0.05$ ) entre el grado de satisfacción laboral de las enfermeras y la calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **Variable 1: Actitud hacia el routing**

##### **Actitudes**

Tratar de definir, las actitudes como categoría, como es lógico se recurre a sus fuentes epistemológicas. Sin duda alguna, su definición ha ido variando con el transcurrir de los años, no obstante, muchos psicólogos sociales se concentraron desde la perspectiva de la evaluación, la misma que se asocia con una entidad particular u objeto actitudinal.

Para Campbell (citado por Eagly y Chaiken, 2005, p. 4) definió a las actitudes como “disposiciones conductuales adquiridas, entendidas como estados del hombre que suceden sobre las bases de algunas transacciones con el medio ambiente (entorno social)”. En este sentido, para Campbell estas no se manifiestan sino hasta que los individuos diferencian objetos actitudinales como una entidad discriminante; muchas veces sin estar debidamente conscientes, responden a estos objetos de maneras explícitas e implícitas.

Por tanto, Eagly y Chaiken (2005) argumentaron que “el producto evaluativo de una experiencia vivida con antelación se convierte en un constructo hipotético,

estado interviniente que hipotéticamente da cuenta de la covariación entre el estímulo destacado al objeto actitudinal y su respuesta evaluativa producida por ese estímulo” (p. 5).

Por otra parte, Zanna y Rempel (1988) sustentaron: “las actitudes pueden formarse a través de procesos cognitivos, afectivos o conductuales, los mismos que se manifiestan mediante respuestas cognitivas, afectivas y conductuales” (p.24). Desde luego, las actitudes la dicotomía entre que presenten antecedentes variados por parte de los insumos y las consecuencias variadas por parte de los resultados; no obstante, la categorización del objeto actitudinal es parte del proceso continuo de la evaluación.

Asimismo, Kruglanski y Stroebe (citado por Albarracín, Jonson y Zanna, 2005, p.650) definieron a “las actitudes como aquel juicio evaluativo que tiene categorizaciones, atribuciones, juicios de evaluación, respuestas de evaluación expresadas y/o encubiertas que se emplean como meras expresiones bajo la tendencia de las emociones”. En efecto, cuando las categorías, atribuciones y juicios evaluativos de un objeto actitudinal expresan de por sí actitudes que bien pueden ser positivas como negativas; ello significa que no es sinónimo de actitud en sí mismos.

Sin embargo, Fazio (1989) (citado por Eagly y Chaiken, 2005) definió a las actitudes como “asociación en la memoria entre un objeto actitudinal y una evaluación del mismo” (p. 7). Es de pensar, que las propiedades constantes que conforman las actitudes provienen de las teorías del aprendizaje asociativo (Bandura y Walters, 1987), así como modelos de las redes de asociación de la memoria (Anderson, 1983); de modo que las “actitudes es un tipo estructural de conocimientos almacenadas en la memoria o que se crea a la hora de hacer un juicio” Fabrigar, MacDonald y Wegener, (Citado por Eagly y Chaiken 2005, p. 20)

### **Los componentes de las Actitudes**

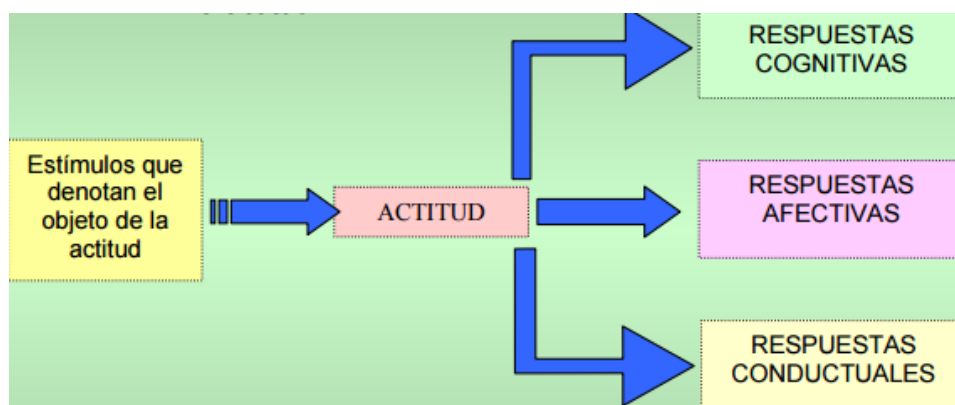
Para Eagly y Chaiken (2005) los componentes de las actitudes son tres:

- 1) Respuestas Cognitivas: Surgen a partir de la interacción intelectual del aprendizaje asociativo con los conceptos ante los juicios. incluyen el dominio

de hechos, opiniones, creencias, pensamientos, valores, conocimientos y expectativas (especialmente de carácter evaluativo) acerca del objeto de la actitud. Destaca en ellos, el valor que representa para el individuo el objeto o situación

- 2) Respuestas Afectivas: Parten de los afectos, o sentimientos de individuo frente a una situación. son aquellos procesos que avalan o contradicen las bases de nuestras creencias, expresados en sentimientos evaluativos y preferencias, estados de ánimo y las emociones que se evidencian (física y/o emocionalmente) ante el objeto de la actitud (tenso, ansioso, feliz, preocupado, dedicado, apenado).
- 3) Respuestas conductuales: Nacen de la premisa que las acciones son obra de la conducta, por tanto los actos son parte de la interacción de los estados de ánimos de los sujetos. Se muestran las evidencias de actuación a favor o en contra del objeto o situación de la actitud, amén de la ambigüedad de la relación "conducta-actitud". Cabe destacar que éste es un componente de gran importancia en el estudio de las actitudes que incluye además la consideración de las intenciones de conducta y no sólo las conductas propiamente dichas.

Por otra parte, se puede considerar que los tres tipos de respuestas (componentes), no significan de ninguna manera que la actitud pierda su carácter de variable unitaria. Por lo tanto, la actitud es la condición interna de carácter evaluativo y tal como indican diversos autores las respuestas cognitivas, afectivas y conativas no son más que su expresión externa. (Figura 01).



*Figura 01. Componentes de la actitud. (Fuente: Morales, 1999)*

En este sentido, Brecler (citado por Morales 1999, p. 1), presenta dos premisas fundamentales:

- Cualquier actitud se puede manifestar a través de tres vías que se diferencian entre sí, pero que convergen porque comparten un sustrato o base común, ya que todos representan la misma actitud.
- Cada tipo de respuesta se puede medir con la utilización de diferentes índices; la relación entre los índices diferentes de la misma respuesta debe no sólo ser positiva sino también intensa.

### **Actitudes y sus implicancias individuales y sociales**

Las actitudes son adquiridas. Para ello Tejada y Sosa (1997) argumentaron: “Toda persona llega a determinada situación, con un historial de interacciones aprendidas en situaciones previas” (p.2). De este modo, se consideran como expresiones conductuales que se adquieren a través de la experiencia individual o colectiva.

Eagly y Chaiken (citado por Morales 1999) indicó

Implican una alta carga afectiva y emocional que refleja nuestros deseos, voluntad y sentimientos. Hacen referencia a sentimientos que se reflejan en nuestra manera de actuar, destacando las experiencias subjetivas que los determinan; constituyen mediadores entre los estados internos de las personas y los aspectos externos del ambiente. (p.199)

Para la mayoría de las definiciones se centran en la naturaleza evaluativa de las actitudes, considerándolas juicios o valoraciones (connotativos) que traspasan la mera descripción del objeto y que implican respuestas de aceptación o rechazo hacia el mismo.

Las respuestas de carácter electivo ante determinados valores que se reconocen, juzgan y aceptan o rechazan. Las actitudes apuntan hacia algo o alguien, es decir, representan entidades en términos evaluativos de ese algo o

alguien. Eagly y Chaiken (citado por Morales, 1999) “cualquier cosa que se puede convertir en objeto de pensamiento también es susceptible de convertirse en objeto de actitud” (p.195).

Las actitudes son valoradas como estructuras de dimensión múltiple, pues incluyen un amplio espectro de respuestas de índole afectivo, cognitivo y conductual. Siendo las actitudes experiencias subjetivas (internas) no pueden ser analizadas directamente, sino a través de sus respuestas observables.

La significación social de las actitudes puede ser determinada en los planos individual, interpersonal y social. Eiser (Citado por Morales, 1999) “Las actitudes se expresan por medio de lenguajes cargados de elementos evaluativos, como un acto social que tiene significado en un momento y contexto determinado” (p.197).

Constituyen aprendizajes estables y, dado que son aprendidas, son susceptibles de ser fomentadas, reorientadas e incluso cambiadas; en una palabra, enseñadas. Están íntimamente ligadas con la conducta, pero no son la conducta misma; evidencian una tendencia a la acción, es decir, poseen un carácter preconductual.

Las actitudes se diferencian de los valores en el nivel de las creencias que las componen; los valores trascienden los objetos o situaciones, mientras que las actitudes se ciñen en objetos, personas o situaciones específicas. Se diferencian de los instintos en que no son innatas sino adquiridas y no se determinan en un solo acto, como el caso de los instintos, Se distinguen de la disposición por el grado de madurez psicológica; la actitud es más duradera, la disposición es más volátil. La actitud difiere de la aptitud en el grado de la integración de las distintas disposiciones. La aptitud es la integración de varias disposiciones; la actitud es la unión de varias aptitudes, lo que se expresa con una fuerte carga emocional.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **a) Teoría funcionalista:**

Propuesta por el Katz (citado por Eagly y Chaiken, 2005, p.7) consideró que las actitudes están determinadas por las funciones que sirven para los individuos. Las personas tienen el criterio que las actitudes ayudan a alcanzar los objetivos fundamentales. Para Katz, las actitudes se diferencian en cuatro tipos de funciones psicológicas que estas se encuentran:

Instrumental: se desarrolla actitudes que favorecen hacia las cosas que ayudan y recompensan.

Conocimiento: Estas proporcionan un ambiente significativo y estructurado. En el transcurso de la vida se busca cierto grado de orden; claridad y estabilidad dentro del marco referencial. Por otro lado, permiten suministrar con las normas de evaluación.

Valor-expresiva: Se expresa valores básicos, se refuerza la autoimagen.

Ego-defensiva: Se sirve como mecanismo de defensa.

#### **b) La teoría del Aprendizaje:**

Para Eagly y Chaiken (2005) sustentaron que la actitudes se aprenden: Ello se debe a elementos asociativos, en primer lugar está el condicionamiento clásico, modelo basado en Pavlo, que señaló que una experiencia positiva o negativa, adquiere afecto positivo o negativo; ello explica porque la conducta puede persistir incluso luego del esfuerzo se retira, también ayuda a explicar la auto-refuerzo.

Por otra parte, está el condicionamiento evaluativo; en este sentido, el aprendizaje es una consecuencia de la asociación de estímulos o del simple hecho, de que el significado de los dos estímulos se procesen juntos, típicamente se debe a su contigüidad espacio temporal. No obstante, Staats y Staats (citado por Eagly y Chaiken, 2005, p. 16) se basa en el comportamiento o actitudes son seguidos por las consecuencias positivas están reforzados y son más probables que se repitan, y éstas son seguidos por las consecuencias negativas.

## **Definición de la Variable 1.**

### **Routing de personal (Rotación de personal)**

La rotación del personal, llamado también como profesionales volantes, es dentro de la gestión empresarial, el recurso humano la opción de organización en el campo de las instituciones; estas asumen como parte fundamental de la estructura, de la empresa u organización específicamente.

La rotación del personal es una de las tantas variables de la dinámica institucional, estudiada por distintos investigadores, tiene como finalidad de comprender las causas y en efecto, las consecuencias de los abandonos de sus puestos de trabajo por los mismos trabajadores. Asimismo, es de considerar diferencias entre la rotación voluntaria y la involuntaria; entendida a la primera como aquella renuncia, divorcio entre el profesional y la institución donde labora, y la otra entendida como despido, iniciado por la misma empresa; culminando así el nexo laboral entre ambas partes.

Autores como Price (citado por All, 2014) consideraba que la rotación del personal conlleva a ciertas ventajas y desventajas o resultados desfavorables o negativos para la institución, ello se debe que los trabajadores suelen percibir sus centros de trabajo como ambientes hostiles, donde no desean estar. Dicho autor definió a “la rotación de los trabajadores como el movimiento individual, mediante los límites de la pertenencia de un sistema social” (p. 51).

Por otra parte, la Organización Mundial del Trabajo (1997) sustentó que la rotación del personal representa el número de empleados que abandonan su propio empleo. Este término se puede expresar como el porcentaje del promedio de los empleados durante un periodo determinado.

Para Horst (citado por All, 2014) la rotación se definió como “el número de bajas que deben ser reemplazadas o respuestas, ya sean por causa del empleado o por causa de la empresa” (p. 51). Asimismo, Reyes (citado por Giménez, 2001) planteó que la rotación se puede comprender desde una perspectiva interna y otra externa comprendida como los cambios realizados por los empleados fuera de ésta.

En efecto, Chiavenato (2011) definió:

La rotación como la fluctuación de personal que existe entre la institución y su entorno; en otras palabras, es el número de personas que ingresan y egresan de las instituciones que conforman el mercado laboral. Además permite que tanto las entradas así como las salidas de los recursos, mantener entre sí los mecanismos homeostáticos capaces de autorregularse mediante procesos comparativos; el mismo que permitirá garantizar el equilibrio dinámico del sistema global; no obstante, el número de salidas será compensado por el número de ingresos de personal garantizando un entorno armónico de los recursos, los que permite el correcto funcionamiento del sistema social. (p. 88)

En este sentido, el concepto de la rotación tiene una connotación a partir de la administración de los recursos humanos, entendida como la acción constante para alcanzar que las cosas se lleven a cabo, de la mejor manera, empleando a las personas como protagonistas, con la finalidad de obtener o lograr objetivos o metas programadas.

Por otro lado, existen ciertas ventajas y a su vez desventajas con respecto a la rotación (Chiavenato, 2011):

- Cada persona empleada en una entidad, descubra su riqueza o potencial, sus habilidades y en desde luego sus destrezas, muchas veces no desarrolladas.
- Cada equipo de trabajo puede interactuar con más miembros permanentemente; ello permite que sus aportes al mismo grupo se consoliden mediante las habilidades personales, sus talentos e ideas.
- Los antiguos miembros de los equipos de trabajo logren, no solo desarrollar conocimientos, sino que aprendan a cómo transmitirlos tanto en lo teórico como en lo práctico con nuevos integrantes de su propio equipo.
- Cada persona tiene derecho a desarrollarse como profesionales, desde que es novato, puede descubrir en sí mismo, puesto que se convierte en líder.
- Un líder en un grupo ve a escala mayor su propio desenvolvimiento dentro de su área, desde luego en su entidad, siempre y cuando ésta le permita trabajar en una diferente área, donde no haya laborado anteriormente.



- Cada persona no puede apoderarse de su propio puesto de trabajo, porque debe rotar.
- Cada persona que conforman un equipo tiene igual de oportunidades para demostrar con su rendimiento que es capaz de desempeñarse en otras áreas. (p. 88)

Por otro lado, existen también las dificultades en el rol de la rotación de personal.

- Algunas personas no se encuentran preparadas para nuevas experiencias
- Algunas personas no se sienten acogidos por sus compañeros, puesto que su grupo es dinámico, las mismas no se sienten muchas veces satisfechas, más aún promovidos.
- Algunas personas no se adaptan fácilmente con los demás miembros del grupo, además no disfrutan estar en ese puesto de trabajo, les cuesta seguir órdenes de otros miembros de la empresa.

En efecto, Samaniego (1998) indicó que la actitud de “la rotación es un constante proceso de cambio, una acción que tiene que ver con el traspaso de una organización a otra; con el propósito de alcanzar el desarrollo profesional” (p 45). Ello se debe a la promoción o adquisición de nuevas experiencias que les permitirán enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel económico.

Sin embargo, para García (1994) (citado por Ledesma, 2005):

la rotación es la sustitución propiamente del persona que de manera voluntaria o involuntaria abandona una institución; no obstante, al no ser sustituida por otra persona, se comprenderá como disminución del personal y no propiamente como tal. (p. 76)

### **Actitud de los profesionales de enfermería**

Ante la rotación de servicios hospitalarios, el profesional de enfermería, cumple un rol importante; de modo que su conceptualización va más por la programación de

los turnos. De acuerdo a Young (citado por Moya y Rodriguez, 2011) los profesionales de enfermería se organizan de acuerdo a un programa, “la rotación se hace de forma organizada y lógica de pensar, sentir y reaccionar cuando se trata de los servicios hospitalarios; y la disposición se focaliza de acuerdo a una clase de estímulos” (p.49).

Ello responde a tres tipos de respuestas propuestas por Eagly y Chaiken (2005): afectivas (agrada/desagrada); cognitivas (creencias, opiniones o ideas), y conductuales (acciones/reacciones) con intenciones a comportarse de determinado modo hacia el objeto; si la actitud es negativa, se deduce que el resultado sea contrario a lo que se esperaba; si es positiva, el objeto será un buen resultado.

Según: De Lewin y Rogers (1988)

La rotación de servicios genera en el ser humano cambios relacionados como trabajar con nuevos grupos de personas en los cuales implica adaptarse a nuevos ámbitos laborales y conformar el desarrollo de sus funciones, donde juega un papel fundamental el estado de ánimo de cada individuo y construir una relación de nuevos trabajos en equipo; y generar la aceptación de la misma. Tanto la rotación de turnos y servicios se relaciona en mayor grado con una salud psicológica y rendimientos laborales menos satisfactorios, aumentando las licencias por enfermedad de los trabajadores. (Citado por Lapeña- Moñux et al., 2014, p. 39)

El personal asignado a diversos servicios determina la dotación de personal de cada unidad en un momento dado, el que debería contar con una cierta combinación de capacidades y cualidades que influirá necesariamente en la calidad de los cuidados.

La rotación despierta sentimientos negativos donde los individuos no quieren cambiar de sector ya que consideran que no les conviene o que los obligan a moverse fuera de su zona de comodidad, están temerosos o bien porque sus rutinas se verán interrumpidas. En todas las rotaciones puede haber sentimientos positivos, como el entusiasmo por la posibilidad de un trabajo mejor,

la liberación de viejos problemas y las expectativas de crecimiento o consolidación personal (Eagly y Chaiken, 2005, p. 29).

## **Dimensiones de la Variable Actitud de Routing**

Para Eagly y Chaiken (2005) los componentes de las actitudes son tres, que vienen a ser las dimensiones:

### **Dimensión 1: Actitud conductual**

Nacen de la premisa que las acciones son obra de la conducta, por tanto los actos son parte de la interacción de los estados de ánimos de los sujetos. Se muestran las evidencias de actuación a favor o en contra del objeto o situación de la actitud, amén de la ambigüedad de la relación “conducta-actitud”. Cabe destacar que éste es un componente de gran importancia en el estudio de las actitudes que incluye además la consideración de las intenciones de conducta y no sólo las conductas propiamente dichas.

Al respecto, Chiavenato (2011) enfatizó que la actitud conductual se relaciona de manera directa con el índice de rotación:

Se establece en un periodo o en un lapso de tiempo del cual considera los datos para tal estimación. El tiempo que se usa como base para el cálculo de la rotación de personal se suele determinar en meses o años, dependiendo éste, del objetivo de tal indicador en el momento de dar respuesta de la gestión del personal. (p. 84)

### **Dimensión 2: Actitud Afectiva**

Parten de los afectos, o sentimientos de individuo frente a una situación. Son aquellos procesos que avalan o contradicen las bases de nuestras creencias, expresados en sentimientos evaluativos y preferencias, estados de ánimo y las emociones que se evidencian (física y/o emocionalmente) ante el objeto de la actitud (tenso, ansioso, feliz, preocupado, dedicado, apenado).

Para Eagly y Chaiken (2005) la actitud afectiva se divide en dos:

Actitud implícita y actitud explícita, la primera se activa automáticamente, mientras que la otra necesita de motivación y capacidad para lograr

recuperarlas por la memoria. No obstante, la ambivalencia implica que tanto las evaluaciones positivas como las negativas pueden ser activadas, produciendo de esta manera un estado subjetivo de conflicto (p. 12)

### **Dimensión 3: Actitud Cognitiva**

Según Eagly y Chaiken (2005) esta actitud surgió a partir de la interacción intelectual del aprendizaje asociativo con los conceptos ante los juicios. Incluyeron el dominio de hechos, opiniones, creencias, pensamientos, valores, conocimientos y expectativas (especialmente de carácter evaluativo) acerca del objeto de la actitud. Destaca en ellos, el valor que representa para el individuo el objeto o situación real.

Si bien es cierto, la actitud cognitiva es un estado interno que se estructuran en el cerebro, que se manifiestan a través de acciones sometidas a juicio. Al respecto, Dood (1974) sustentó que este “estado interno forma parte de las respuestas anticipatorias implícitamente aprendidas en la experiencia personal de los individuos” (citado por Eagly y Chaiken, 2005, p. 8).

### **Variable 2: Satisfacción Laboral.**

Atalaya (1995) en su estudio sobre la satisfacción explica que “las realidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción”. (p.23). En este sentido la satisfacción comprende un elemento ligado a los aspectos que no solo afectan directamente usuario externo si no a los trabajadores de salud.

Oliver (citado por Thompson 2005) sostuvo:

La satisfacción consiste en saciar las expectativas laborales de los profesionales. No obstante se ve a lo largo del tiempo, tanto en sus avances como en la investigación de distintos aspectos. Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción es vista por aquellas características

específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales (p 43).

Thompson (2005) al citar a Oliver explicó que la satisfacción “es la respuesta que el personal de salud brinda al usuario, aquella evaluación que hace el usuario con respecto a los elementos intangibles o servicio” (p.44).

La satisfacción laboral son aquellos resultados importantes que se brinda al usuario, para tener un buen servicio de calidad. La satisfacción, entretanto influye en su comportamiento donde se quiere llegar a brindar un buen servicio.

La satisfacción laboral podría influir en lo siguiente aspectos:

Desde del modo que el paciente acceda o no acceda a la atención

Desde el lugar a cual asiste para ser atendido

Desde el modo de estar disponible para realizar pagos por los servicios brindados

Desde el modo de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio

Desde el modo que el usuario tome la iniciativa de retornar o no al proveedor del servicio

Desde el modo que el profesional recomiende a sus pares de tomar o no los servicios a los demás. (Rojas, 2004, p 32)

La satisfacción laboral depende siempre de las oportunidades que brindan el mercado y las comodidades/expectativas del servicio al cual presta con su desempeño profesional. En este sentido, el profesional de enfermería estará satisfecho, siempre y cuando los servicios al cual acceda cubran o excedan sus expectativas. Ahora bien si estas expectativa son bajas si es que tiene acceso limitado a dichos servicios obtenidos sean relativamente eficientes.

Koontz y Wehrich (2013), sostuvieron:

La satisfacción comprende una respuesta de las emociones, por ende es un procedimiento evaluativo cognoscientes por el cual percepciones o

creencias de los consumidores suelen aproximarse al objeto o producto deseado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores. En otras palabras los anhelos se pueden utilizar como especie de medida para comparar, al mismo tiempo los clientes se diferencian entre expectativas y anhelos. (p. 57)

No obstante, el modelo epistemológico usa un estándar para comparar y se considera como un acuerdo en el orden superior los valores; más aún cuando suelen relacionarse con los deseos o necesidades fundamentales de los propios usuarios; desde luego este modelo recoge la forma en la cual los usuarios comprar producto o servicio específicos, que bien respondan a sus necesidades o diversos anhelos, por ende se asignan valores diversos del producto.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **1) Teoría del Rendimiento Percibido:**

Este visto sobre el cumplimiento sobre valores que el usuario o cliente obtiene luego de su atención o servicio.

Peculiaridad del rendimiento percibido:

- Se orienta desde la perspectiva del usuario mas no de la organización
- Se orienta en los resultados que el usuario logra después de obtener un servicio.
- Se basa en las percepciones del usuario, ósea lo que se percibe, no necesariamente coincide con la realidad.
- Esta percibida por opiniones emitidas por el colectivo que tienen influencia en el usuario de manera directa o indirecta.
- Depende de cómo se siente el usuario y su manera de entender.
- El rendimiento percibido resulta muy amplio de evaluar en cambio en definitivo, inicia y termina con el usuario o paciente. (Thompson, 2005, p 44).

El rendimiento percibido es aquel resultado por obtener un servicio, basándose en percepciones, dependiendo del estado de ánimo o la comodidad del usuario, pudiendo tener influencia en otras personas a fin de transformar el estado de ánimo de los usuarios externos.

## **2) Teoría de las expectativas.**

Las expectativas para Vroom (Citado por Chiavenato, 2004) son aquellos resultados que desea obtener el usuario, también se puede decir que las expectativas de los usuarios se generan por situaciones o circunstancias diversas. En otras palabras, son acuerdos que ofrecen los mismos competidores.

Ahora bien, cuando se habla que las expectativas son demasiado bajas, por lo general suelen ser insuficientes para los usuarios; sin embargo, cuando son altas, los mismos usuarios se sienten decepcionados después de la inversión o adquisición del producto. Es de destacar un punto interesante, la disminución en los índices de satisfacción de los usuarios, lo que no siempre significa la disminución de la calidad del producto o del servicio que se brinda. En diversos casos cuando los resultados demuestran un incremento en las expectativas del consumidor, por lo general resulta de suma importancia la supervisión de forma gradual, lo que implica que las expectativas de los clientes demuestren lo siguiente:

- expectativas que se suelen dar siempre dentro de una organización
- expectativas iguales que se generan por competencias
- expectativas que coinciden con lo que el cliente espera, y se interesa en comprar el servicio (thompson,2005, p61)

En consecuencia, estas expectativas comprenden un cumulo de esperanzas para lograr algo deseado; ello, significa que la oferta por parte de la empresa tiene que cumplir los estándares de la competencia aun cuando sea necesario la comunicación y la necesidad de hacer publicidad.



### 3) Teoría de la equidad

Sustentada Adams (Citado por Chiavenato, 2004), afirmó que “los empleados buscan mantener la equidad entre los insumos que traen a un puesto de trabajo y los resultados que reciben de ella contra las entradas percibidas y los resultados de los demás” (p. 340)

Desde luego, esta teoría compara todo lo que hacen los trabajadores; entre lo que reciben y hacen sus pares, adoptan ciertas actitudes, muchas veces extraordinarias o en el peor de los casos, negativamente.

Al respecto, para Chiavenato (2004) que las personas consideran dos tipos de elementos:

- Inputs: las contribuciones que la persona aporta a la tarea; a saber, formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tareas realizadas, entre otras.
- Outputs: los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtienen por la actividad realizada. (p. 343)

#### **Aspectos que comprende la satisfacción laboral**

Muchos profesionales y/o empleados experimentan los tres niveles de satisfacción:

En primer lugar, la insatisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario.

En segundo lugar, la satisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario.

En tercer lugar, la complacencia: esta se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas de los profesionales (Thompson, 2012 p. 62)

En efecto, los tres niveles de la satisfacción no siempre alcanzan las expectativas. Ello significa que la satisfacción está entre las expectativas insatisfechas y la complacencia. Los usuarios suelen experimentar el cumplimiento de las expectativas y en consecuencia el adecuado desempeño de las mismas.

## **Dimensiones de la variable Satisfacción laboral**

### **Dimensión 1: Satisfacción en el Trabajo**

Para Weinert (citado por Caballero, 2002, p. 10) la satisfacción en el trabajo despierta importantes reacciones afectivas y cognitivas; estos aspectos, así como sus disposiciones de comportamiento frente al trabajo, al ambiente laboral, a los colaboradores, a los superiores y desde luego al conjunto de la organización que despiertan mayor interés.

Este tipo de satisfacción como actitud se diferencia de la motivación para trabajar, siendo ésta última una disposición de conducta; es decir, a la clase y selección de conducta. Así como a su fuerza e intensidad mientras que la satisfacción concentra los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan del mismo (Caballero, 2002, p.3).

Al respecto Robbins (2004) indicó:

Los factores más frecuentes que conducen a la satisfacción en el puesto son: trabajos desafiantes, mirando desde el aspecto mental; recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad/puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta

satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (p.197)

### **Dimensión 2: Tensión en el trabajo**

La tensión en el trabajo consiste en la acción ocasionada por la sobrecarga laboral, una exigencia que se debe cumplir para alcanzar los objetivos de la institución. Esta tensión puede ser causada por la presión sistemática de los tiempos para completar una tarea; por otra parte, se debe tener en cuenta las herramientas que se utiliza para realizar el trabajo; y por último están las reglas que se debe cumplir según el rigor laboral.

Chiavenato (2011) Indicó que por lo general “la tensión, se ocasiona por diversos factores, dentro del espacio laboral; de este modo el recurso humano hace frente a dicha acción cuando esta coaccionado a cumplir metas previstas en determinados tiempos programados” (p. 175).

### **Dimensión 3: Competencia profesional**

La competencia profesional hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran una función concreta. Para Reis (1994) los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, obligan a centrarse más en las posibilidades del individuo, en su capacidad para movilizar y desarrollar esas posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas, lo que se aleja de las descripciones clásicas de puesto de trabajo (citado por CIDEC, 1999, p. 21).

### **Dimensión 4: Promoción profesional**

El término promoción profesional implica el éxito profesional. Desde luego, muchas empresas suelen entender a sus empleados que hay diferentes formas de desarrollo profesional (rotación de puestos, movimientos laterales) que son signos de mejoramiento profesional y no de fracaso alguno.

No obstante, la promoción profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se focaliza en el desarrollo constante de los empleados más capacitados. Ello implica tener un mayor alcance y de duración más extensa que la formación. Desde luego, “el desarrollo es una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en ambiente global cada vez más competitivo” (Fernández, 2002 p. 66).

### **Dimensión 5: Relación interpersonal con superiores**

En los puestos de trabajo, la planificación y ejecución de trabajo en equipo es una parte fundamental, ello implica tener que relacionarse con agentes superiores, líderes de empresas que llevan a cabo la ejecución de proyectos. Ello implica la disponibilidad y organización de los mismos trabajadores; de modo que estos lazos laborales se compenentran en el sentido de la orientación bajo la autoridad, de los equipos de trabajos, los mismos que direccionan y fortalecen las potencialidades de cada uno de los miembros para formular sus propuestas, sus ideas y estructurar sus resultados esperados.

Para Chiavenato (2011) en su teoría de “las relaciones humanas la interacción con los superiores son acciones y actitudes desarrolladas a partir de sus lazos fraternos entre trabajador/empleador” (p. 92). En las organizaciones a menudo surgen este tipo de oportunidades, en las cuales crean espacios sociales y mercantiles.

### **Dimensión 6: Relaciones interpersonales con los compañeros**

Las relaciones humanas surgen a raíz de los contactos interpersonales de los miembros de una organización. A menudo, una persona cuando por primera se incorpora al sistema laboral, explora un mundo nuevo, la novedad de estar en una organización, le exige una adaptación, pero para ello, debe ser capaz de interactuar con sus compañeros. En muchas experiencias juveniles, el puesto de trabajo es todo un reto, aun cuando tenga un grado de teoría, recibida en su proceso de

formación educativa; que exige tener que explorar campos, correr riesgos, aprender, equivocarse y estimularse ante el grupo.

Chiavenato (2011) indicó:

Los equipos de trabajo (grupos humanos) son aquellos conjuntos de dos o más personas que interaccionan entre sí, realizan roles específicos y mantienen una relación de interdependencia para la consecución de metas comunes y compartidas en un contexto organizacional particular” (p 101).

### **Definiciones:**

"La actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de modo favorable o desfavorable hacia el objeto de la actitud" (Fishbein y Ajzen, 1975 en Bolívar, 1995: 72)

"...el término actitud hace referencia a un sentimiento general, permanente positivo o negativo, hacia alguna persona, objeto o problema" (Petty y Cacioppo, 1981 en León y otros, 1998:118)

"...predisposición aprendida, no innata, y estable aunque puede cambiar, a reaccionar de una manera valorativa, favorable o desfavorable ante un objeto (individuo, grupo, situaciones, etc.)" (Morales, 2000:24)

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **Justificación teórica.**

En el ser humano cualquier cambio en el esquema habitual de trabajo rompe su equilibrio. De acuerdo a la teoría del nivel de competencia de Patricia Benner, una enfermera, siempre que es rotada de servicio pasa por cinco condiciones: principiante, principiante avanzada, competente, aventajada y experta, dependiendo del tiempo que permanece realizando una actividad similar.

Es frecuente que en ese proceso estén involucradas las emociones de los trabajadores, por lo tanto deben ser consideradas en dicho proceso de cambio del personal por los diferentes servicios de un hospital y para evitar reacciones adversas que generalmente provocan rechazo al procedimiento de rotación. Las implicaciones de esta rotación y cambio de servicio se perciben en aspectos tales como: rompimiento de clima laboral, insatisfacción del usuario y del prestador de servicios, inseguridad del personal en el desarrollo de sus funciones, desconocimiento del ser, hacer, y deber ser de la enfermería, así también la ocurrencia de incidentes adversos relacionados con la atención de enfermería.

Con ello se pretende contribuir con el desarrollo teórico de estas variables, debido a que los resultados podrán ser contrastados para generar un precedente teórico sobre los temas de actitud al *rotating* en la enfermería actual.

### **Justificación práctica.**

Muchas veces los enfermeros se acostumbran a un determinado servicio y cuando son rotados de manera imprevista, trae consecuencias no solo individuales, sino también en la organización de su trabajo, ya que debe estructurarse nuevamente para funcionar en el servicio en el que es asignado, y esto implica que el enfermero en el proceso de adaptación tome determinadas conductas que no son positivas, ni para él, ni para la institución, pero más importante para el cuidado de los pacientes que tiene a cargo.

Este proceso administrativo no ha recibido hasta el momento la atención que requiere debido a que los cambios de rotación que se realizan son hechos en las que no se valoran las repercusiones de las mismas.

La relevancia de esta investigación es obtener información sobre la actitud del routing frente a la satisfacción laboral en el personal de enfermería y determinar así la relación entre sí de tal manera que con los resultados obtenidos se podrá buscar soluciones a los problemas actuales de routing y satisfacción personal, proponiendo estrategias que contribuyan a la solución.

## **Justificación metodológica.**

La justificación metodológica en este estudio se da porque en el desarrollo del mismo se genera aportes en la revisión de los instrumentos que son sometidos a juicio de expertos, generando instrumentos que podrían ser empleados por otros investigadores. Los resultados de la investigación serán importantes porque nos permitirá conocer los tipos de actitudes del routing y conocer la satisfacción laboral en el profesional de enfermería siendo esto un precedente para futuros trabajos de investigación.

A través de esta investigación se conocerá el tipo actitud del routing y el tipo de satisfacción laboral para una adecuada gestión a las personas o grupos de trabajo, y así mismo tener un mejor trato con los pacientes y un mejor ambiente laboral, pudiendo constituir una buena base que sirva de insumo para la gestión de esta institución prestadora de salud.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?

### **1.4.2. Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación que existe entre actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación que existe entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?

### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación que existe entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un Instituto especializado en neurología de Lima, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1.**

Existe relación significativa entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017.

#### **Hipótesis específica 2.**

Existe relación significativa entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017

#### **Hipótesis específica 3.**

Existe relación significativa entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017



### **1.7.2. Objetivos específicos.**

#### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017

#### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017

#### **Objetivo específico 3.**

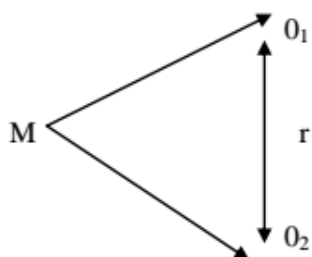
Determinar la relación entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017

## **II. Método.**

## 2.1. Diseño de investigación.

El Diseño de esta investigación es no experimental correlacional de corte transversal. Según Sánchez y Reyes (2015, p. 104) este tipo de diseño se sitúa a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de inclinación en una misma muestra de sujetos. Por consiguiente, el análisis de los datos cuantitativos obtenidos es estadístico permitiendo así la inferencia sobre las variables y sus relaciones.

Es de nivel correlacional, porque es relativamente fácil de diseñar y realizar. Cuando se trata de una muestra de sujetos, el investigador estudia la presencia o ausencia de las variables que desea relacionar y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis de correlación. No experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. El siguiente grafico simboliza el diseño:



**M** = tamaño de muestra de estudio

**O<sub>x</sub>** = variable 1 Actitud hacia el routing

**O<sub>y</sub>** = variable 2 Satisfacción laboral

**r** = Relación existente entre las variable

(O = Observaciones)

## 2.2. Variables y operacionalización.

### 2.2.1. Variables.

#### Variable 1: Actitud hacia el routing

Fusionando los conceptos de Campbell (citado por Eagly y Chaiken, 2005, p. 4) y de Price (citado por All, 2014) la definición de la actitud hacia el routing se indica como: “La actitud hacia el routing es una disposición conductual que el personal de enfermería muestra frente al movimiento de servicio a los que son sometidos por el

personal directivo del centro asistencial de salud, entendiendo esta rotación de los trabajadores como el movimiento individual, mediante los límites de la pertenencia de un sistema social” (p. 51).

## Variable 2: Satisfacción Laboral

Oliver (citado por Thompson 2005) sostuvo:

Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales (p 43).

### 2.2.2. Operacionalización de Variables,

#### Variable 1: Actitud hacia el Routing

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
ACTITUD CONDUCTUAL	▪ Trabajo en equipo	1,2,3,4,	Totalmente de acuerdo (4), De acuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Buena (30 – 59) Regular (60 – 90) Mala (91 – 120)
	▪ compromiso	5,6,7,8,		
	▪ Capacitación	9,10		
	▪ Interés			
	▪ Predisposición			
ACTITUD AFECTIVA	▪ Eutrés/distrés	11,12,13,		
	▪ Animo	14,15,16,		
	▪ Comodidad	17,18,19,		
	▪ Grado de frustración	20,21,22, 23		
ACTITUD COGNITIVA	▪ Competencia			
	▪ Aptitud	24,25,26,		
	▪ conocimientos	27,28,29,		

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Satisfacción laboral

---

**Nivel  
y Rango**

---

Alta  
(89 – 120)

Media  
(56 – 88)

Baja  
(24 – 55)

---

Fuente: elaborado por el investigador tomado de referencia

### 2.3. Población y muestra.

#### Población:

Se tomó para el presente estudio todo el personal de enfermería de un instituto de enfermedades neurológicas que totalizan 110 sujetos de estudio siendo todas ellas licenciadas en enfermería.

#### Muestra:

Así que se hace necesario calcular un tamaño de muestra teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N= 110 población

d= 0.05 margen de error

p= 0.5 probabilidad de ocurrencia del fenómeno de estudio

q= 0.5 probabilidad de no ocurrencia del fenómeno de estudio

Z= 1.96 distancia de la media entre desviación estándar

n= 86

#### Muestreo:

No probabilístico. No obstante, debe aclararse que cuando se procedió a tomar datos, no todos los participantes tuvieron la predisposición de responder, pudiendo recolectar solamente **70** encuestas bien hechas, las mismas que se emplearon para el análisis final de resultados.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para la medición de la variable en estudio se usó la técnica de la encuesta. Se recogieron los datos directamente de la muestra en forma anónima y confidencial.

Para Hernández *et al.* (2014) la encuesta:

(...) provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas. (p. 258).

## **Instrumento de la variable 1. Actitud ante el roting**

### **Ficha técnica del instrumento.**

Autor: Boluarte y Rado (2016)

Items: 30

Dimensiones: Actitud conductual; Actitud afectiva; Actitud cognitiva

Respuestas: Totalmente de acuerdo; De acuerdo; En desacuerdo; Totalmente en desacuerdo. (Escala de Likert)

Tiempo de resolución: 20 min.

Baremo: Buena (30 - 59), Regular (60 - 90) y Mala (91 - 120)

Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,730 (Ver tabla en anexo)

## **Instrumento de la variable 2: Satisfacción laboral**

### **Ficha técnica del instrumento**

Autor: Aranaz y Mira (1988). Cuestionario Font Roja modificado.

Items: 24

Dimensiones: Satisfacción por el trabajo; Tensión relacionada con el trabajo; Competencia profesional; Promoción profesional; Relación interpersonal con sus superiores; Relación interpersonal con sus compañeros.

Respuestas: Muy de acuerdo; De acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo. (Escala de Likert)

Tiempo de resolución: 20 min.

Baremo: Buena (24 - 55), Regular (56 - 88) y Mala (89 - 120).

Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,872 (Ver tabla en anexo)



## 2.5. Métodos de análisis de datos

La metodología a utilizar fue una metodología cuantitativa y la recolección de información se hará de manera individual y de forma anónima. Se procederá a recoger primero a solicitar permiso para la ejecución de la encuesta y posteriormente se recogerá la información de la muestra elegida. Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procederá al llenado de fichas Excel para consolidar la información y posterior procesamiento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), éste enfoque utilizara la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p. 5). Para el análisis estadístico respectivo, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 23 con licencia de la UCV.

Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.

Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman al 95% de confianza. En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho), es una medida de la correlación (la asociación o relación) entre dos variables discretas. Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación, pero no independencia.

### **Tipo de estudio**

Por su alcance el estudio corresponde a una investigación de nivel básico, descriptiva correlacional.

Es descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, proceso, objetos o cualquier otro

fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

Es correlacional porque pretende medir la intensidad de asociación entre las dos variables propuestas, partiendo del supuesto que ambas variables confluyen en un efecto más grande dentro del conjunto de factores que componen la realidad objetiva. Al respecto Hernández *et al.* (2010) señala que las investigaciones correlacionales se miden en base a una posible relación existente entre ellas (p. 91)

## **2.6. Aspectos éticos**

Por las características de ésta investigación se consideró de importancia el aspecto ético por cuanto se encuestará a los profesionales de enfermería a través de un consentimiento informado, por lo cual resulta pertinente efectuar el trámite respectivo ante las autoridades correspondientes a efecto que se nos brinde las facilidades atinentes para ejecutar el presente estudio de investigación.

Así mismo, se respetarán los derechos jurídicos de confidencialidad, identidad, reserva, privacidad y anonimato de las personas encuestadas que participarán en la muestra de la presente investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos.

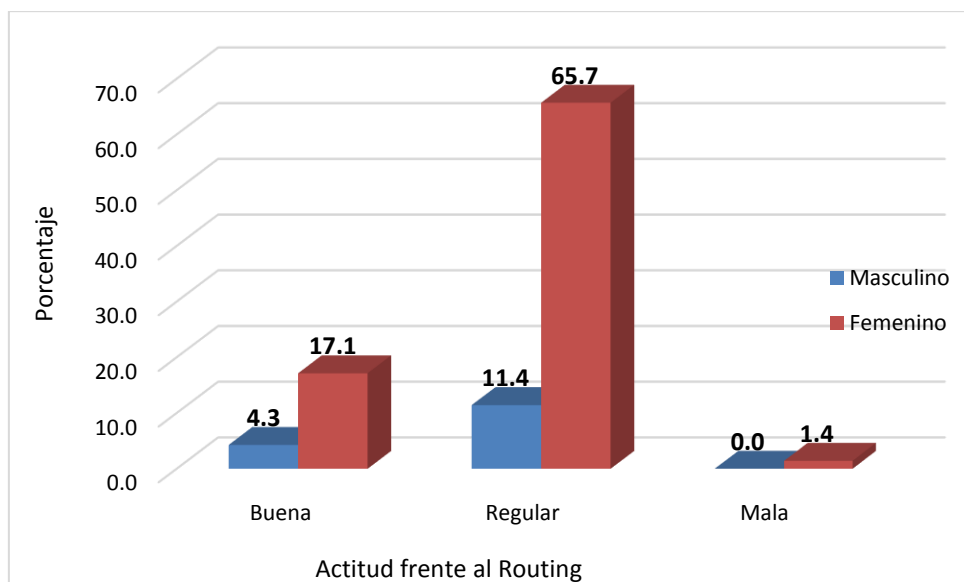
#### Variable 1: Actitud frente al routing.

Tabla 1.

*Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.*

Actitud frente al Routing	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino		n	%
	n	%	n	%		
Buena	3	4,3	12	17,1	15	21,4
Regular	8	11,4	46	65,7	54	77,1
Mala	0	0,0	1	1,4	1	1,4
Total	11	15,7	59	84,3	70	100,0

Se observó que en ambos sexos la actitud predominante fue la 'Regular'. En los varones fue de 11,4% y en las mujeres fue de 65,7%. La siguiente frecuencia en porcentaje fue la 'Buena' con un 4,3% en los varones y un 17,1% en las mujeres, como también se aprecia a continuación.



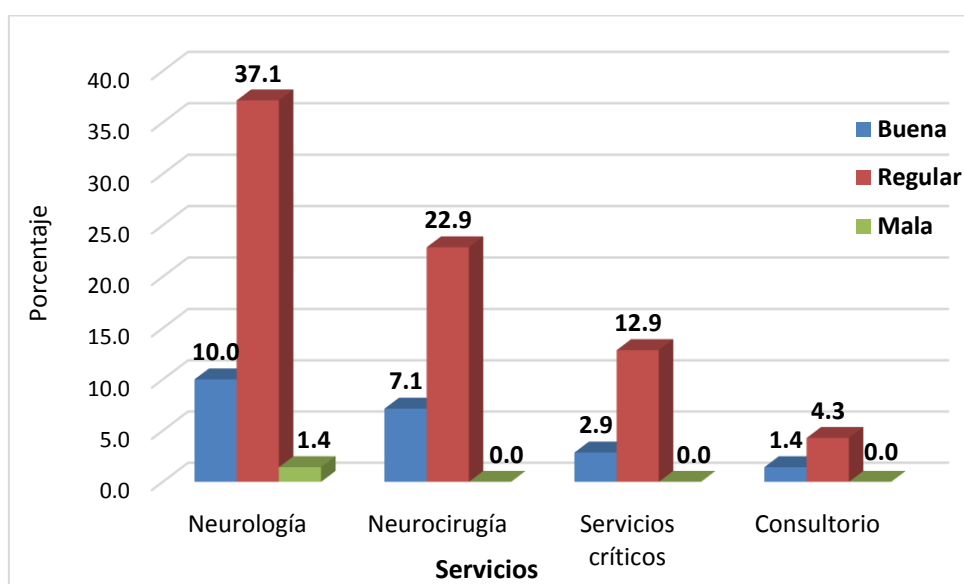
*Figura 1. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.*

Tabla 2.

*Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.*

Servicios donde trabaja	Actitud frente al Routing						Total	
	Buena		Regular		Mala		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Neurología	7	10,0	26	37,1	1	1,4	34	48,6
Neurocirugía	5	7,1	16	22,9	0	0,0	21	30,0
Servicios críticos	2	2,9	9	12,9	0	0,0	11	15,7
Consultorio	1	1,4	3	4,3	0	0,0	4	5,7
Total	15	21,4	54	40,0	1	0,0	70	100,0

Se observó que en el servicio de Neurología un 10% tuvo una 'Buena' actitud al routing y un 37,1% tuvo una actitud 'Regular'. En el Servicio de Neurocirugía un 7,1% tuvo 'Buena' actitud y un 22,9% la tuvo del nivel 'Regular'. En Servicios Críticos hubo un 2,9% de actitud 'Buena' y un 12,9% de actitud 'Regular'. En Consultorio la actitud predominante fue 'Regular' con un 4,3%, como también se aprecia a continuación.



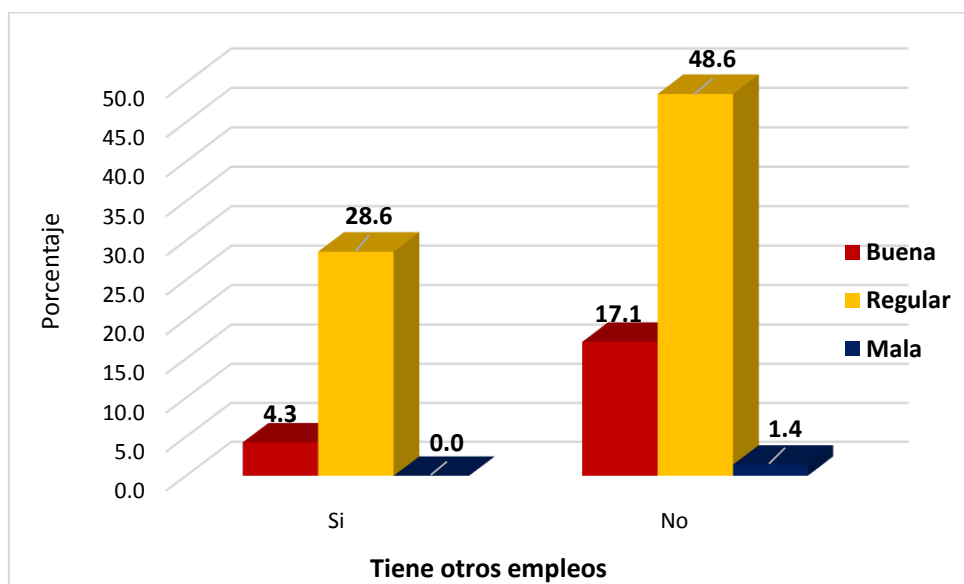
*Figura 2. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.*

Tabla 3.

*Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.*

Actitud frente al Routing	Otros empleos				Total	
	Si		No		N	%
	n	%	N	%		
Buena	3	4,3	12	17,1	15	21,4
Regular	20	28,6	34	48,6	54	77,1
Mala	0	0,0	1	1,4	1	1,4
Total	23	32,9	47	67,1	70	100,0

Se observó que mayoritariamente los profesionales encuestados señalaron no tener otro empleo (67,1%). De este porcentaje, fue mayoritaria la frecuencia en el nivel 'Regular' de actitud frente al routing con un 48,6%. Del 32,9% de profesionales de enfermería que señalaron tener otro empleo, un 28,6% tuvieron una actitud 'Regular' hacia el routing. Mayor detalle a continuación en la figura.



*Figura 3. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.*

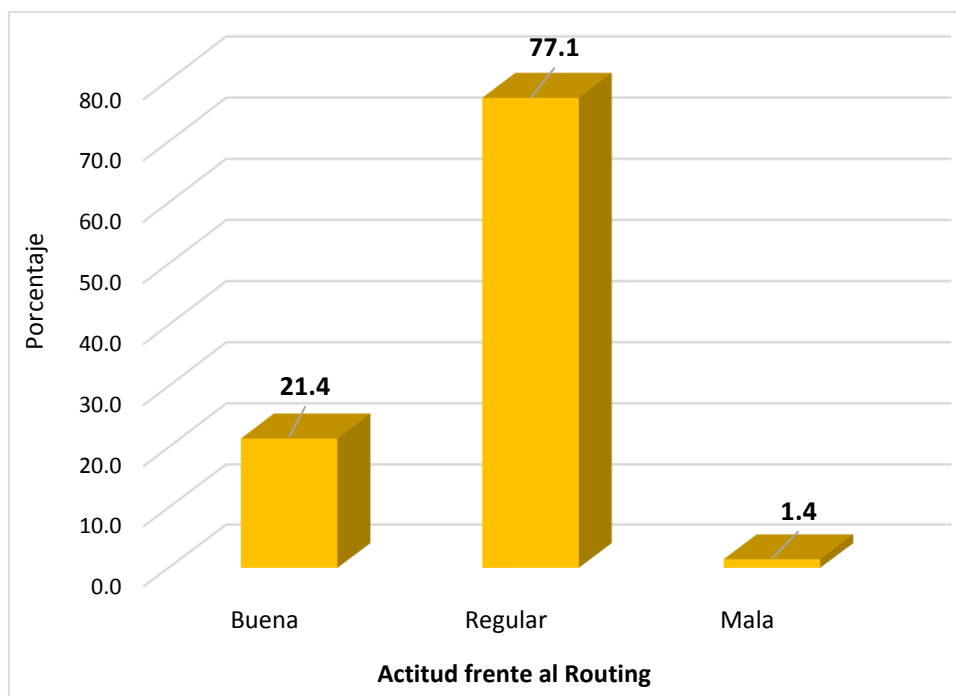
En términos generales la tendencia de la actitud frente al routing en estos profesionales de enfermería fue la siguiente:

Tabla 4.

*Frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

Actitud frente al Roting	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	15	21,4	21,4
Regular	54	77,1	98,6
Mala	1	1,4	100,0
Total	70	100,0	

Se observó que la actitud predominante fue la 'Regular' con un 77,1%; 'Buena' en un 21,4% y 'Mala' en un 1,4%, como también se aprecia a continuación.



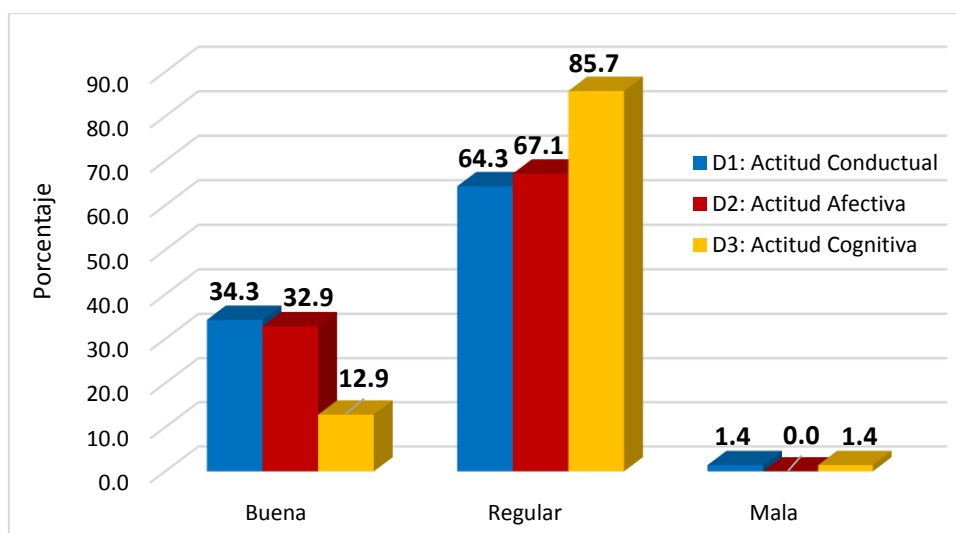
*Figura 4. Distribución de frecuencias de actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

Tabla 5.

*Frecuencias de las dimensiones de la variable Actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

Dimensiones de la variable Actitud frente al Routing	Buena		Regular		Mala	
	n	%	n	%	N	%
D1: Actitud Conductual	24	34,3	45	64,3	1	1,4
D2: Actitud Afectiva	23	32,9	47	67,1	0	0,0
D3: Actitud Cognitiva	9	12,9	60	85,7	1	1,4

Se observó que en las tres (3) dimensiones la actitud 'Regular' fue la predominante, con un 67,1% en la Dimensión 2, 64,3% en la Dimensión 1 y un abrumador 85,7% en la Dimensión 3. La actitud 'Buena' fue la siguiente en frecuencia con un 34,3% en la Dimensión 1; 32,9% en la Dimensión 2 y un 12,9% en la Dimensión 3. Mayor detalle se tiene a continuación.



*Figura 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Actitud frente al routing en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*



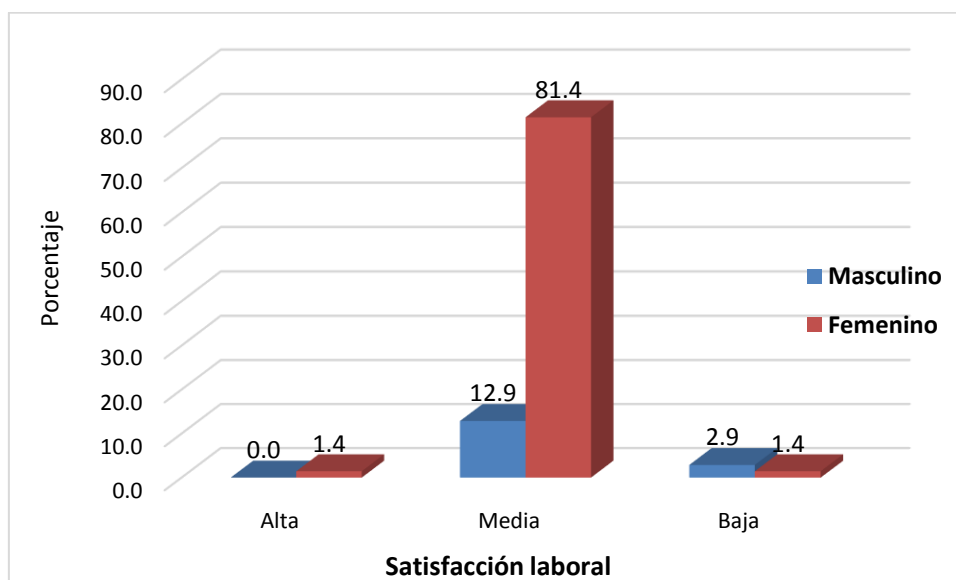
## Variable 2: Satisfacción laboral.

Tabla 6.

*Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.*

Satisfacción Laboral	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino		N	%
	n	%	n	%		
Alta	0	0,0	1	1,4	1	1,4
Media	9	12,9	57	81,4	66	94,3
Baja	2	2,9	1	1,4	3	4,3
Total	11	15,7	59	84,3	70	100,0

Se observó que en ambos sexos la Satisfacción laboral predominante fue la 'Media'. En los varones fue de 12,9% y en las mujeres fue de 81,4%. La siguiente frecuencia en porcentaje fue la 'Baja' con un 2,9% en los varones y un 1,4% en las mujeres, como también se aprecia a continuación.



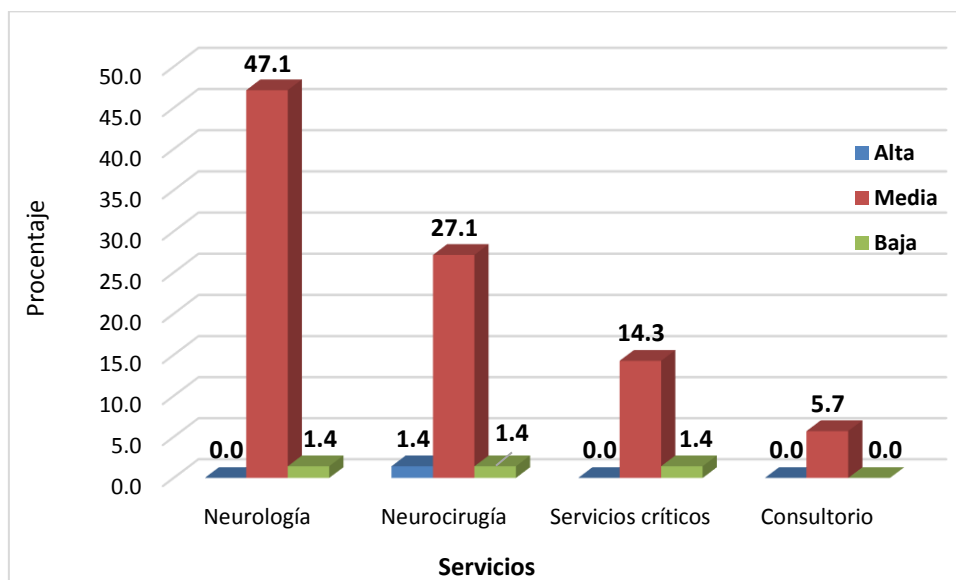
*Figura 6. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al sexo, Lima - 2017.*

Tabla 7.

*Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.*

Servicios donde trabaja	Satisfacción Laboral						Total	
	Alta		Media		Baja		N	%
	n	%	N	%	N	%		
Neurología	0	0,0	33	47,1	1	1,4	34	48,6
Neurocirugía	1	1,4	19	27,1	1	1,4	21	30,0
Servicios críticos	0	0,0	10	14,3	1	1,4	11	15,7
Consultorio	0	0,0	4	5,7	0	0,0	4	5,7
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,4</b>	<b>66</b>	<b>47,1</b>	<b>3</b>	<b>2,9</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

Se observó que en el servicio de Neurología un 47,1% tuvo una satisfacción laboral 'Media' y un 1,4% la tuvo en el nivel 'Baja'. En el Servicio de Neurocirugía un 27,1% tuvo Satisfacción 'Media' y un 1,4% la tuvo del nivel 'Baja'. En Servicios Críticos hubo un 14,3% de Satisfacción 'Media' y un 1,4% de Satisfacción 'Baja'. En Consultorio la Satisfacción predominante fue 'Media' con un 5,7%, como también se aprecia a continuación.



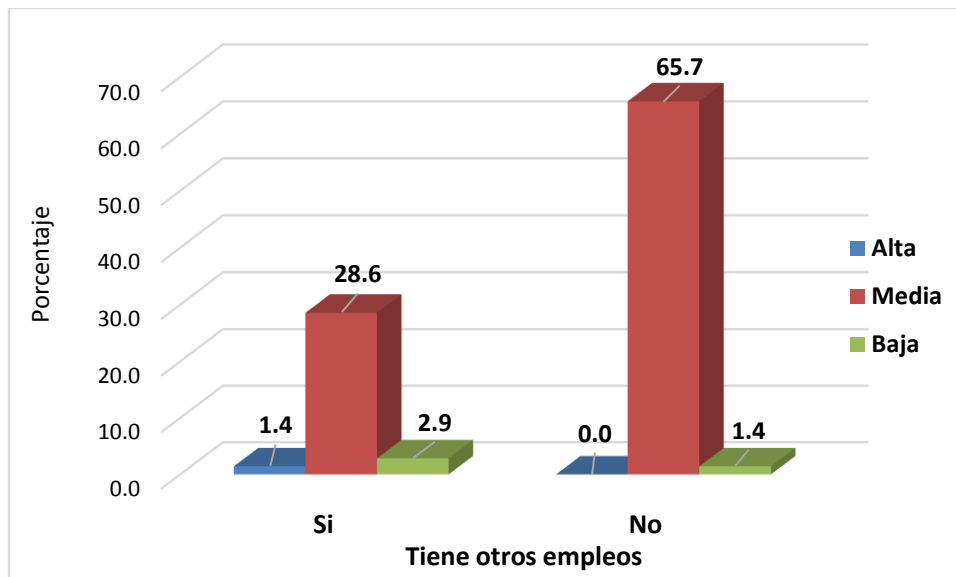
*Figura 7. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo al servicio en donde trabaja, Lima - 2017.*

Tabla 8.

*Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.*

Satisfacción Laboral	Otros empleos				Total	
	Si		No		N	%
	n	%	N	%		
Alta	1	1,4	0	0,0	1	1,4
Media	20	28,6	46	65,7	66	94,3
Baja	2	2,9	1	1,4	3	4,3
Total	23	32,9	47	67,1	70	100,0

Se observó que mayoritariamente los profesionales encuestados señalaron no tener otro empleo (67,1%). De este porcentaje, fue mayoritaria la frecuencia en el nivel 'Media' de Satisfacción laboral con un 65,7%. Del 32,9% de profesionales de enfermería que señalaron tener otro empleo, un 28,6% tuvieron una Satisfacción laboral 'Media'. Mayor detalle a continuación en la figura.



*Figura 8. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN de acuerdo a si tiene otro empleo, Lima - 2017.*

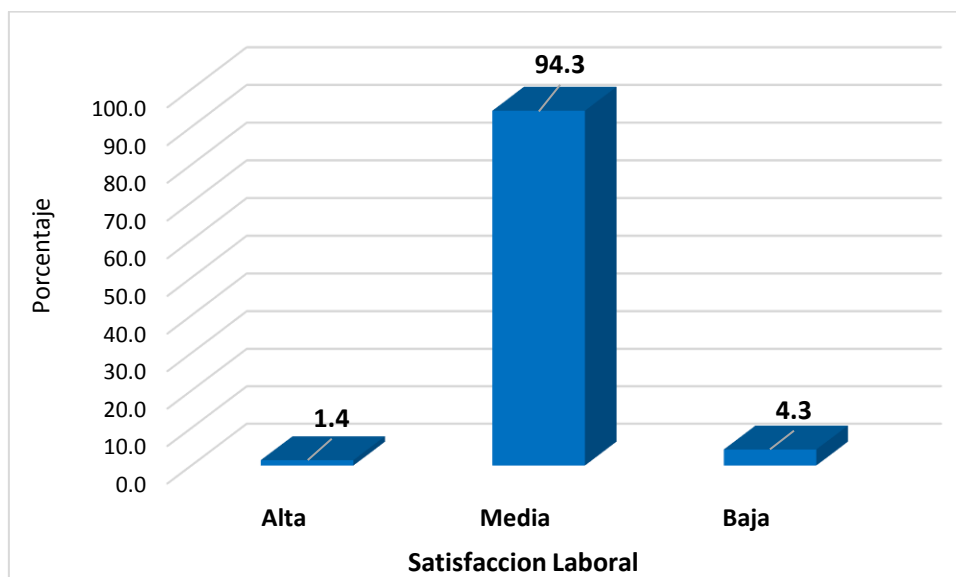
En términos generales la tendencia de la Satisfacción laboral en estos profesionales de enfermería fue la siguiente:

Tabla 9.

*Frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	1	1,4	1,4
Media	66	94,3	95,7
Baja	3	4,3	100,0
Total	70	100,0	

Se observó que la Satisfacción laboral predominante fue la 'Media' con un 94,3%; 'Baja' en un 4,3% y 'Alta' en un 1,4%, como también se aprecia a continuación.

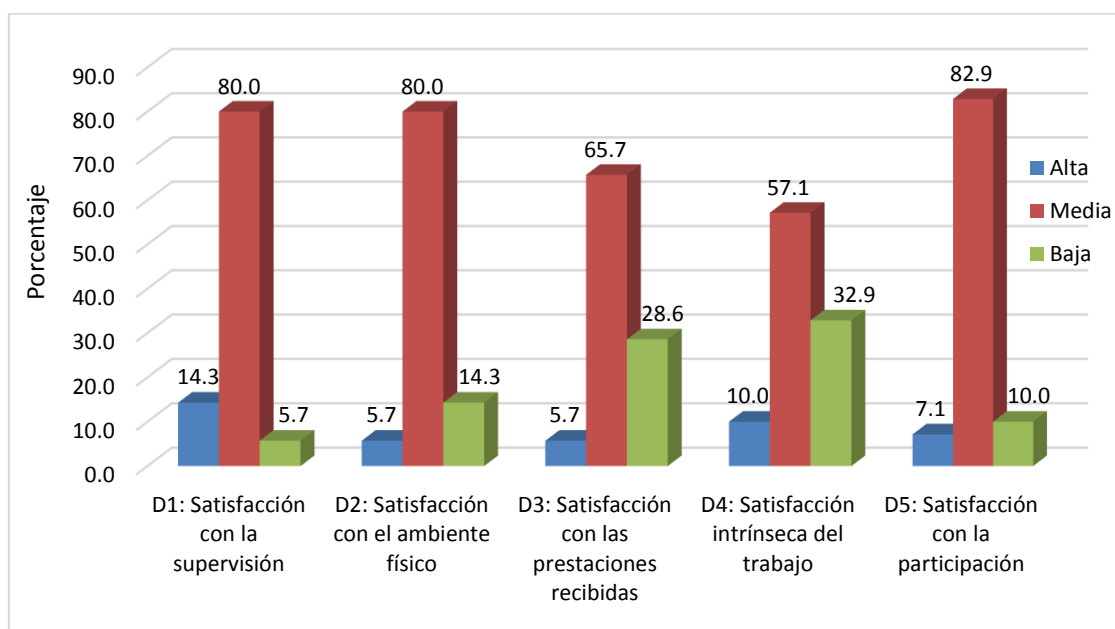


*Figura 9. Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

Tabla 10.

*Frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

Se observó que en las cinco (5) dimensiones, el nivel predominante fue 'Media' siendo mayor en la Dimensión 5 con un 82,9%. Las dimensiones 1 y 2 empataron con un 80,0%. La dimensión 3 tuvo un 65,7% y la Dimensión 4 tuvo un 57,1%. En el nivel 'Baja' Satisfacción se observó una frecuencia considerable en la dimensión 4 (Satisfacción intrínseca del trabajo) con un 32,9%. Fue seguida por la dimensión 3 (Satisfacción con las prestaciones recibidas) con un 28,6%. Mayor detalle se tiene a continuación.



*Figura 10.* Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.

### 3.2. Contraste de hipótesis.

#### Hipótesis específica 1:

H<sub>a</sub> Existe relación de la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología

H<sub>o</sub> No Existe relación de la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología

Tabla 11.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud Conductual en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

			Satisfacción Laboral	D1: Actitud Conductual
Rho de Spearman	D1: Actitud Conductual	Coeficiente de correlación	,484*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,484*
		Sig. (bilateral)		,049
		N	70	70

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se puede observar que el valor de la significancia obtenida fue menor que el propuesto ( $p = 0,049 < 0,05$ ) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: Existe relación de la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa (0,484), interpretándose como que a mayor actitud conductual hacia el routing de enfermería entonces mayor es la satisfacción laboral de estos profesionales.

### Hipótesis específica 2:

H<sub>a</sub> Existe relación de actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología.

H<sub>o</sub> No Existe relación de la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología

Tabla 12.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud Afectiva en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

			Satisfacción Laboral	D2: Actitud Afectiva
Rho de Spearman	D2: Actitud Afectiva	Coefficiente de correlación	,270*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,270*
		Sig. (bilateral)		,024
		N	70	70

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se puede observar que el valor de la significancia obtenida fue menor que el propuesto ( $p = 0,024 < 0,05$ ) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: Existe relación de la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel bajo y directa (0,270), interpretándose como que a mayor actitud afectiva hacia el routing de enfermería entonces mayor es la satisfacción laboral de estos profesionales.

### Hipótesis específica 3:

H<sub>a</sub> Existe relación de actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología.

H<sub>o</sub> No Existe relación de la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología

Tabla 13.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud Cognitiva en los licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

			Satisfacción Laboral	D3: Actitud Cognitiva
Rho de Spearman	D3: Actitud Cognitiva	Coeficiente de correlación	,189	1,000
		Sig. (bilateral)	,117	
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,189
		Sig. (bilateral)		,117
		N	70	70

Se puede observar que el valor de la significancia obtenida fue menor que el propuesto ( $p = 0,117 > 0,05$ ) No teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: No existe relación de la actitud Cognitiva hacia el roting de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología.



### Hipótesis General:

H<sub>a</sub> Existe relación de actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología.

H<sub>o</sub> No Existe relación de la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología

Tabla 14.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y la Actitud hacia el routing en las licenciadas(os) de enfermería encuestados en el INCN, Lima - 2017.*

			Satisfacción Laboral	Actitud frente al Roting
Rho de Spearman	Actitud frente al Roting	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	70	70

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

Se puede observar que el valor de la significancia obtenida fue menor que el propuesto ( $p = 0,000 < 0,05$ ) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: Existe relación de la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa (0,567), interpretándose como que a mayor actitud hacia el routing de enfermería entonces mayor es la satisfacción laboral de estos profesionales.

## **IV. Discusión**

En el contraste de la hipótesis general se demostró que existe relación significativa ( $p = 0,049 < 0,05$ ) entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en este instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa ( $r = 0,484$ ). Este resultado fue consistente con lo vertido por Guerrero (2014) señalando que la satisfacción de los usuarios depende del entorno, como en este caso. Por otro lado Frías (2014) señaló que en muchos casos los factores de permanencia dentro de una institución generan malestares que se expresan de diversas maneras, siendo la principal, la insatisfacción personal. Lo peligroso de esta consecuencia negativa es que incrementa la probabilidad de la disminución de la calidad del servicio prestado hacia los usuarios externos. Además de que el cambio brusco de las funciones requiere de un periodo de adaptación, fase en la cual la probabilidad de fallas en el servicio se incrementa por añadidura.

En la demostración de la primera hipótesis específica, se encontró que existe relación significativa ( $p = 0,024 < 0,05$ ) de la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel bajo y directa ( $r = 0,270$ ). Este resultado es coherente con la realidad observada, debido a que, si bien el personal de enfermería es el que demuestra mayor nivel de identificación con la profesión, no obstante no todas se sienten cómodos (as) en todos los servicios debido a las especificidades de tratamientos y procedimientos. Aunque en otro escenario de investigación Araya (2014) e Iriarte (2012) llegaron a la misma conclusión que se ha llegado en este informe. Sin embargo, es importante también añadir lo que dijo All (2012) cuando hizo hincapié en el análisis detallado de la historia laboral de los empleados como una aproximación que favorecerá el desempeño de acuerdo con la mejor ubicación que el gestor tenga por conveniente.

En la segunda hipótesis específica se encontró que no existe relación de la actitud Cognitiva hacia el rotting de enfermería y la satisfacción laboral en este instituto especializado en neurología. Este resultado si bien adverso, es consistente con lo señalado por la teoría conductual y adicionalmente es consistente con la

realidad ya que el aspecto cognitivo no es motivo de insatisfacción laboral pues por su labor rotativa constante, los profesionales en enfermería son preparados para conocer todos los procedimientos y protocolos de cuidado desde las aulas universitarias hasta el periodo de prácticas y posterior *serums*. En esa perspectiva García y Vargas (2016) señalaron que la satisfacción se relaciona mucho más con los factores externos y no tanto con los internos, lo que significa que en realidad la satisfacción es un resultado de la percepción al entorno, más que una condición interna o *ex profeso*. Por otro lado, es interesante este resultado en el sentido que constituye un indicador importante del diagnóstico situacional de este personal, interpretándose como un buen nivel, en base a los resultados descriptivos obtenidos.

Finalmente, en la tercera hipótesis específica se demostró que existe relación significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) de la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa ( $r = 0,567$ ). Este resultado también resulta interesante ya que revela el nexo entre un aspecto impositivo y de carácter obligatorio para efectos de cumplimiento, pues la normativa, expresada en directivas, procedimientos, protocolos, etc. son de cumplimiento irrestricto, siendo coherente con lo señalado por Cifuentes (2012) cuando señaló que *per se*, el trabajador pone resistencia al cumplimiento de las directivas internas/externas, por lo que resulta importante el análisis de este aspecto, siguiendo la recomendación de Iriarte (2012) cuando hicieron su trabajo sobre factores influyentes en la satisfacción laboral en un grupo profesional similar a este informe de investigación científica elaborado. Este resultado es pertinente para efectos de profundizar el estudio en aspectos relacionados con los aspectos normativos.

## **V. Conclusiones.**

- Primera:** Existe relación significativa ( $p = 0,049 < 0,05$ ) de la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa ( $r = 0,484$ ).
- Segunda:** Existe relación significativa ( $p = 0,024 < 0,05$ ) de la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel bajo y directa ( $r = 0,270$ ).
- Tercera:** No existe relación de la actitud Cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología.
- Cuarta:** Existe relación significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) de la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología, teniendo una relación de nivel moderado y directa ( $r = 0,567$ ).

## **VI. Recomendaciones.**

- Primera:** Se recomienda a los gestores del Instituto especializado en neurología que tengan en cuenta los resultados de este trabajo de investigación con la finalidad de que se tomen medidas de gestión del recurso humano y se consideren las opciones de elección del personal de enfermería.
- Segunda:** Al personal de enfermería se recomienda que mantengan comunicación horizontal con sus jefaturas y expresen su sentir frente a los cambios en contra de la voluntad, buscando opciones para que puedan tener su tiempo en el servicio de rotación pero sin abandonar completamente sus preferencias de especialidad.
- Tercera:** A los investigadores en salud se recomienda que profundicen en la satisfacción laboral pudiendo hacer un estudio sobre factores que contribuyan a la insatisfacción laboral pudiendo ampliar lo hallado en esta investigación.
- Cuarta:** A los investigadores sociales se recomienda tomar en cuenta las conclusiones de este trabajo de investigación pudiendo ampliarlo con un enfoque cualitativo, pudiendo profundizar en propuestas de mejoras en la política de rotación del personal de enfermería en este instituto especializado.



## **VIII. Referencias.**

- All, D. (2012) *Efecto del Compromiso Organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento un modelo de ruta*. (Tesis de maestría en gerencia de RRHH y RRII). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Anderson, J. (1983) *The architecture of cognition*. Cambridge: M.A: Harvard University Press.
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*;62. 63-6.
- Araya, F (2013) *Rotación de personal en la empresa de servicios y vías de mejoramiento*. (Tesis para obtener el grado de maestro en administración de salud). Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Atalaya, M. (1998). *La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas*. Lima, Perú.
- Bandura, A. y Walters, R. (1987) *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid: Alianza editorial.
- Bautista-Rodriguez, L. M., Diosa-Rodriguez, M. P., Gil-Marles, J., Méndez, R. E., Cruz-Suarez, E. L., Blanco-Grimaldo, S. J. (2014). Percepción del personal de enfermería ante la rotación en los servicios de hospitalización. *Rev. cien. ciudad*. 11(2): 74-83. Recuperado de <http://bit.ly/2F6Ko84>
- Brecler, W. En Morales, J. (Coord) (1999) *Psicología Social*. Madrid: Mc GrawHill.
- Caballero, K. (2002) El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Curriculum y formación del profesorado* 6 (1-2): 1-10
- Ccollana-Salazar, Y. (2017). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres*, 6(2); 40 – 49. Recuperado de <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74>

- Cifuentes, J. (2012) *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis para obtener el grado de maestro en enfermería). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Chaparro, D. T., Guzmán, A. L., Naizaque, L. J., Ortiz, S. P., Jiménez, W. G. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Univ Odontol.* 34(72): doi: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uo34-72.forp>
- Chero, J. (2017) Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Essalud, Trujillo. *Revista In Crescendo Ciencias de la Salud* 4 (2): 307-318. Chimbote, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, México D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). México, México D.F.: McGrawHill.
- Eagly, A. y Chaiken, S. (2005) *Attitude research in the 21<sup>st</sup> Century: The current state of knowledge*. In Albarracín B, Jonson A, y Zanna M. *The handbook of attitudes* (743-767) Mahwah, New Jersey, Usa: Lawrence Erlbaum.
- Fabrigar, R., MacDonald, J. y Wegener, T.H. (2001) En Albarracín B, Jonson A, y Zanna M. *The handbook of attitudes* (743-767) Mahwah, New Jersey, Usa: Lawrence Erlbaum.
- Fazio, R. (1989) *On the power and functionality of attitudes: the role of attitudes accessibility*, In Pratkanis et al. (ed), *Attitude structure and function* (pp. 153-179 Hillsdale, N.J. Lawrence Erlbaum associates.
- Fernández, N. (2002) El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión* 2 (1): 65-90.
- Fuentes, M. A. (2013). Encuesta de opinión y de satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al equipo volante del hospital general Universitario de Alicante. *Est. Enferm.* (12). 1 -13. Recuperado de <http://bit.ly/2EAqh5e>

- García, M. R. y Vargas, S. I. (2016) *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belen de Trujillo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2BzLt8v>
- Giménez, O. (2001) *Análisis descriptivo del clima organizacional antes y después de un periodo de rotación de personal. Caso: empresa de consultoría de recursos humanos*. (Documento de trabajo). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mexico, Mexico D.F. : McGraw Hill-Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Mexico, Mexico D.F. : McGraw Hill-Interamericana.
- Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. (Tesis de maestría en salud pública). Universidad Pública de Navarra. España. Recuperado de <http://bit.ly/2suE0Vm>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. México, México D.F.: Mc Graw Hill
- Kruglanski, W. y Stroebe, L. in Albarracín, B., Jonson, A. y Zanna, M. (2005) *The handbook of attitudes* (743-767) Mahwah, New Jersey, Usa: Lawrence Erlbaum.
- Lapeña-Moñux, Y. R., Cibanal-Juan, L., Orts-Conde, M. I., Macía-Soler, M. L. y Palacios-Ceña, D. (2014). La experiencia de las enfermeras “de apoyo” en un hospital español: estudio cualitativo fenomenológico. *Rev Esc Enferm USP*; 48(2):62-69. Recuperado de <http://bit.ly/2GjHqMP>
- Ledesma, J. (2006) *Posibles causas de la rotación de personal, en mensajería express MD, S.S. de CV*. (Documento de trabajo). México: Universidad Autónoma Metropolitana.

- Miller, B. E. G. (2017), *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016*. (Tesis para optar la especialidad de Administración y gerencia). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2328>.
- Morales, J. (1999) *Psicología Social*. Madrid: Mc GrawHill.
- Moya, M y Rodríguez, R. (2011) *Fundamentos de Psicología social*. Madrid: Ed. Pirámide.
- Reis, T. (1994) En Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales IDEC (1999) *Competencias profesionales, enfoques y modelos a debate*. Cuadernos de Trabajo N° 27. San Sebastián.
- Robbins. S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: McGrawHill.
- Rojas E. (2004). *Satisfacción del usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría*. (Tesis Maestría). Hospital de Naylan - Es salud; Lambayeque.
- Samaniego, C. (1998) *Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones*. España: Ediciones Pirámide
- Sánchez, C. H. y Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Tejada, J. y Sosa, F. (1997). *Las actitudes en el perfil del formador de formación profesional y ocupacional*. (Ponencia presentada en el II congreso CIFO). Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de <http://bit.ly/2BxKFBb>
- Thompson, I (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Weinert, G. (1994) En Caballero, K. (2002) El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Curriculum y formación del profesorado* 6 (1-2): 1-10.

Zanna, M. P. y Rempel, J. K. (1988) *Attitudes: A new look at an old concept*. In D.Bar-Tal y A W Kruglanski (Eds) *The Social psychology of knowledge* (pp. 315-334) Cambridge, UK: Cambridge University Press.

## **Anexos**

**Anexo 1.** Matriz de consistencia.



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR: ACTITUD FRENTE AL ROUTING	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>		Trabajo en equipo y compromiso	1,2,3,4,		89
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	<b>VAR: ACTITUD FRENTE AL ROUTING</b> D1: Actitud conductual	Capacitación	5, 6		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		Interés	7,8	Totalmente de acuerdo,	
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	D1: Actitud conductual	Trabajo en equipo y compromiso	1,2,3,4,	De acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena</li> </ul>
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	D2: Actitud Afectiva	Predisposición Capacitación	9, 1	En desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regular</li> </ul>
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	D2: Actitud Afectiva D3: Actitud cognitiva	Animo Predisposición	14,15,16, 9, 1	Totalmente en desacuerdo,	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mala</li> </ul>
				Comodidad	17,18,19,	desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena</li> </ul>
				Eutres/distrés	11,12,13,	De acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regular</li> </ul>
				Grado de frustración Animo	20,21,22, 14,15,16,	En desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regular</li> </ul>
				Competencia Comodidad	24,25,26,	Totalmente en desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mala</li> </ul>
				Aptitud Grado de frustración	27,28,29,		
				conocimientos	30		
			<b>VAR: SATISFACCION LABORAL</b>	Competencia	24,25,26,	<b>ESCALA</b>	<b>NIVELES</b>
				Aptitud	27,28,29,		
				1. Cansancio al final de la jornada	30		
				<b>VAR: SATISFACCION LABORAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVELES</b>
				2. Falta de interés por el trabajo	7, 10, 11, 16		
				3. Sensación de lo que hace no es importante		1= Muy en desacuerdo	Alta
				4. Falta de interés para realizar el trabajo		2 = En desacuerdo	Media
				5. Falta de conocimientos por el trabajo		3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Baja
				6. Falta de interés por el trabajo	7, 10, 11, 16	2 = En desacuerdo	Alta
				7. Falta de conocimientos por el trabajo		3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Media
				8. Falta de interés para realizar el trabajo		4= De acuerdo	Baja
				9. Concepto del trabajador.	2, 3, 4, 5, 6	5= Muy de acuerdo	
				4. Rutina en el trabajo.			
				5. Responsabilidad en el trabajo.			
				1. Relaciones interpersonales con			
<b>TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>					
<b>Tipo de Estudio:</b>	<b>Población:</b> 140 profesionales de enfermería de un instituto especializado en neurología	<b>Técnica:</b>	Tensión relacionada con el trabajo.				
<b>Básico, descriptivo.</b>		<b>Instrumento:</b>					
<b>Muestreo:</b> No probabilístico, intencional	<b>Muestra:</b> 70 profesionales de enfermería de un instituto especializado en	<b>Instrumento:</b> Cuestionario Boluarte y Radó (2016) para Actitud frente al Routing;					



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR: ACTITUD FRENTE AL ROUTING	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	D1: Actitud conductual	Trabajo en equipo y compromiso	1,2,3,4,	Totalmente de acuerdo, De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Mala</li> </ul>				
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un Instituto especializado en neurología de Lima, 2017.		Capacitación	5, 6						
				Interés	7,8						
				Predisposición	9, 1						
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	D2: Actitud Afectiva	Eutrès/distrès	11,12,13,						
¿Cuál es la relación que existe entre actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud conductual hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017.		Animo	14,15,16,						
				Comodidad	17,18,19,						
				Grado de frustración	20,21,22,						
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud afectiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	D3: Actitud cognitiva	Competencia	24,25,26,						
				Aptitud	27,28,29,						
				conocimientos	30						
			<b>VAR: SATISFACCION LABORAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVELES</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Satisfacción por el trabajo.	1. Cansancio al final de la jornada.	7, 10, 11, 16	1= Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Alta Media Baja				
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017?	Determinar la relación entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017	Existe relación significativa entre la actitud cognitiva hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología de Lima, 2017		2. Falta de interés por el trabajo.							
				3. Sensación de lo que hace no es importante.							
				4. Falta de interés para realizar el trabajo.							
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	Tensión relacionada con el trabajo.	1. Reconocimiento por el trabajo.	2, 3, 4, 5, 6						
<b>Tipo de Estudio:</b>	<b>Población:</b> 110 profesionales de enfermería de un instituto especializado en neurología	<b>Técnica:</b>		2. Cordial relación con los jefes.							
<b>Básico, descriptivo.</b>		Encuesta		3. Concepto del trabajador.							
				4. Rutina en el trabajo.							
				5. Responsabilidad en el trabajo.							
<b>Muestreo:</b> No probabilístico, intencional	<b>Muestra:</b> 70 profesionales de enfermería de un instituto especializado en	<b>Instrumento:</b> Cuestionario Boluarte y Radó (2016) para Actitud frente al Routing;		1. Relaciones interpersonales con							



## Anexo 2. Instrumentos de toma de datos.

### CUESTIONARIO PARA MEDICIÓN DE ACTITUD FRENTE AL ROUTING

Buen día!! Me encuentro realizando un estudio sobre: *“Relación entre actitudes hacia la rotación de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en neurología”* Por el cual pido responder con honestidad el presente cuestionario (anónimo) marcando con una (X) en la alternativa que Ud. Crea conveniente. Agradezco su participación. Rosario M. Rado Cuba

**Sexo:** M ( ) F ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Estado Civil:**

- Soltera(o) ( )
- Casada(o) ( )
- Conviviente ( )
- Separada(o) ( )
- Viuda(o) ( )
- Divorciada (o) ( )

**Tiene hijos:**

- SI ( )
- NO ( )

**Tiempo de Servicio:** \_\_\_\_\_

**Años de experiencia laboral:** \_\_\_\_\_

**Condición Laboral:**

- Contratada(o) ( )
- CAS ( )
- Nombrada(o) ( )
- Otros ( )

**Horario de trabajo:**

- Turno fijo ( )
- Turno rotativo ( )

**Nivel académico:**

- Licenciada(o) en enfermería ( )
- Especialista ( )
- Magister ( )

**Ocupación:**

- Lic. Fija (o) ( )
- Lic. Asistencial ( )
- Lic. Volante ( )

**Servicios donde trabaja:**

- Neurología ( )
- Neurocirugía ( )
- Servicios críticos ( )
- Consultorio ( )

**Otros empleos:**

Sí ( ) No ( )

**Usar la escala siguiente para el resto del cuestionario:**

1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo  
3 = En desacuerdo 4 = Totalmente en desacuerdo

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1: ACTITUD CONDUCTUAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Cuando el personal es rotada (o) no se sabe dónde están las cosas y se pierde tiempo				
2	Prefiero ser volante porque los turnos rotativos permiten estudiar				
3	Al tener varias rotaciones en un día no se cumple adecuadamente las tareas asignadas				
4	Ser volante conveniente porque terminas el turno y te puedes ir si deseas				
5	Ser personal de enfermería de planta permite organizar más fácilmente el trabajo				
6	Siento que se aporta poco al servicio cuando se es rotada (o) varias veces en un turno				
7	Ser volante se necesita tener una gran capacidad de adaptación a los cambios				
8	La forma en que te reciben en el servicio va a condicionar el desarrollo de todo tu trabajo				
9	Ser volante permite promover entre los compañeros de trabajo la necesidad de trabajar en equipo				
10	Es difícil liderar el equipo como personal volante				
	<b>DIMENSION 2 ACTITUD AFECTIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11	Es interesante ser volante porque se conoce todos los servicios				
12	La rotación es estresante				
13	Ser personal de planta tiene más responsabilidad con el servicio				
14	Trabajar por diversos servicios hace sentir gratificada (o) porque se sabe de todo un poco				
15	Una(o) se siente frustrada(o) cuando lo pelotean por diferentes servicios				
16	La rotación genera mayor entusiasmo por el trabajo				
17	Hay determinados servicios que uno llega con temor por la presencia de aparatos que no se usa frecuentemente				
18	Es difícil ser volante porque no se conoce la rutina del servicio ni a los pacientes				
19	Es más cómodo trabajar por los diferentes servicios				
20	Es un estrés llegar al trabajo cada día y no saber dónde te van a mandar				
21	Una (o) es reconocida (o) y valorada(o) por la jefatura como personal volante				
22	Resulta tedioso escuchar cuando viene un personal volante y dice "vengo de apoyo"				
23	Sería conveniente que se contratara más personal de enfermería para trabajar en un servicio fijo				
	<b>DIMENSIÓN 3 ACTITUD COGNITIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
24	La rotación por los servicios favorece el crecimiento profesional				
25	Las rotaciones permanentes afecta la relación enfermera-paciente				
26	Resulta sencillo ser personal volante				
27	Ser volante implica tener conocimiento suficiente para estar en cualquier servicio				
28	Es importante tener disposición y buena voluntad para enseñar al personal volante				
29	Enseñar a un personal volante es perder tiempo, se supone que sabe su trabajo				
30	Se pierde tiempo cuando se enseña a un personal volante que solo estará un día en el servicio				

## Cuestionario para medir la Satisfacción laboral.

(Cuestionario de Font Roja)

**ESCALA:** 1 = Muy de acuerdo    2 = De acuerdo    3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = En desacuerdo; 5 = Muy en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca					
2	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
3	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansada					
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
5	Muy pocas veces me he visto obligado/a emplear toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
6	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud o mis horas de sueño					
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho /a					
8	Para organizar el trabajo que realizo, tengo muy poca independencia					
9	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
13	La relación con mis jefes/as es muy cordial					
14	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
15	El sueldo que percibo es el adecuado					
16	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
18	Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo					
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as					

- 20 Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer
- 21 Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar
- 22 Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo
- 23 Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable
- 24 Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión



### Anexo 3. Base de datos.

SUJETO	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	HIJOS	TIEMPO SERVICIO	AÑOS EXPERIENCIA	CONDICION LABORAL	HORARIO TRABAJO	NIVEL ACADEMICO	OCUPACION	SERVICIO DONDE TRABAJO	OTROS_EMPLEOS
SUJ1	2	47	1	2	8	8	3	2	1	2	1	2
SUJ2	2	41	1	2	14	15	3	1	2	3	2	2
SUJ3	2	38	1	2	5	5	2	2	1	2	1	1
SUJ4	2	50	1	2	17	20	3	2	1	2	3	1
SUJ5	2	45	2	1	10	15	2	2	1	3	1	2
SUJ6	2	39	3	1	7	9	2	2	2	2	1	2
SUJ7	2	43	1	2	20	25	3	2	2	2	1	1
SUJ8	1	44	2	1	17	20	3	2	2	2	1	1
SUJ9	2	52	3	1	12	18	3	2	2	2	2	1
SUJ10	2	50	2	2	25	25	3	2	2	2	1	2
SUJ11	2	39	1	1	16	20	3	2	2	2	1	1
SUJ12	2	52	4	1	26	26	3	2	2	2	1	2
SUJ13	2	52	2	1	35	35	3	2	2	2	2	2
SUJ14	2	32	3	2	9	10	3	2	2	2	3	1
SUJ15	1	40	2	1	10	10	3	2	1	2	2	1
SUJ16	1	45	2	1	18	18	3	2	2	2	3	1
SUJ17	2	35	2	2	8	10	3	2	2	1	2	2
SUJ18	2	45	1	2	19	15	3	2	2	2	1	2
SUJ19	2	55	2	1	32	35	3	2	2	2	3	2
SUJ20	2	50	2	1	25	20	3	2	2	2	1	2

SUJ21	1	34	1	2	8	9	3	1	2	2	1	2
SUJ22	2	61	2	1	32	32	3	1	3	1	4	1
SUJ23	2	37	2	1	7	8	2	2	2	2	1	2
SUJ24	2	34	4	2	8	10	3	1	2	1	1	1
SUJ25	1	57	2	1	25	35	3	2	2	2	3	2
SUJ26	2	49	2	1	20	20	3	2	2	2	1	1
SUJ27	2	58	2	1	33	33	3	1	2	1	1	2
SUJ28	2	28	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
SUJ29	2	35	2	2	5	10	3	1	2	2	2	2
SUJ30	1	31	1	2	6	7	3	2	2	2	1	1
SUJ31	2	45	2	1	17	22	3	2	2	2	1	2
SUJ32	1	40	2	1	18	18	3	2	2	2	3	1
SUJ33	2	45	1	1	16	17	3	2	2	2	1	2
SUJ34	2	59	2	1	15	22	2	2	1	3	1	2
SUJ35	2	54	1	2	10	15	3	2	2	2	2	1
SUJ36	2	37	2	1	12	12	3	2	2	2	3	2
SUJ37	2	45	1	2	20	20	3	2	2	3	1	2
SUJ38	2	50	2	1	20	25	3	2	2	2	2	1
SUJ39	2	58	6	1	30	35	3	2	1	2	2	2
SUJ40	2	38	3	1	13	13	3	1	1	3	2	2
SUJ41	2	38	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2
SUJ42	2	40	2	1	13	13	3	2	1	2	1	1
SUJ43	2	36	2	1	7	10	3	2	1	2	3	2
SUJ44	2	32	1	2	7	7	2	2	2	2	3	2
SUJ45	2	68	2	1	42	42	3	1	1	1	1	2
SUJ46	2	50	1	1	16	20	3	2	2	2	1	2
SUJ47	2	58	2	1	33	40	3	2	2	2	1	2
SUJ48	2	58	4	1	34	36	3	1	2	1	2	2
SUJ49	2	27	1	2	1	3	4	2	1	2	4	2

SUJ50	2	54	2	1	28	30	3	2	2	2	1	2
SUJ51	1	46	2	1	17	26	3	2	1	2	2	1
SUJ52	1	31	1	2	6	7	3	2	2	2	1	1
SUJ53	1	43	2	1	16	20	3	2	2	2	1	2
SUJ54	2	46	3	1	17	18	3	2	2	2	1	2
SUJ55	1	40	6	1	16	17	3	2	2	2	3	1
SUJ56	2	35	2	1	9	12	3	2	2	3	2	2
SUJ57	2	52	2	1	6	6	2	2	2	2	4	2
SUJ58	2	58	2	1	20	20	3	2	2	2	2	2
SUJ59	2	60	2	1	30	30	3	2	2	2	2	2
SUJ60	2	49	2	1	20	20	3	2	2	2	1	1
SUJ61	2	35	4	2	8	10	3	1	2	1	1	1
SUJ62	2	35	1	2	7	9	3	2	2	2	2	2
SUJ63	2	52	3	1	23	25	3	1	2	1	4	2
SUJ64	2	40	3	2	18	19	3	2	2	2	1	2
SUJ65	2	38	2	1	10	10	3	2	2	3	2	1
SUJ66	2	43	1	2	8	18	3	2	2	2	2	2
SUJ67	2	48	1	2	9	19	3	2	2	1	2	2
SUJ68	2	60	1	2	25	28	3	1	2	1	2	2
SUJ69	2	32	1	2	7	7	2	2	2	2	3	2
SUJ70	2	48	3	1	25	25	3	1	2	2	1	2

SUJETO	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AR8	AR9	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14	AR15	AR16	AR17	AR18	AR19	AR20	AR21	AR22	AR23	AR24	AR25	AR26	AR27	AR28	AR29	AR30	
SUJ1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
SUJ2	3	1	1	3	3	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	2	4	1	3	2	4	1	1	3	1	2	2	3	3	
SUJ3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	4	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	
SUJ4	4	4	1	2	2	3	2	3	2	2	2	4	1	3	3	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	
SUJ5	3	2	1	4	2	1	1	1	1	4	1	4	2	2	4	1	2	4	2	4	4	2	2	1	4	1	1	1	1	4	
SUJ6	2	3	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
SUJ7	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
SUJ8	1	4	1	4	1	2	1	1	2	2	4	4	1	3	2	3	1	1	3	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	1	
SUJ9	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	4	3	1	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	4	4	2	4	3	
SUJ10	1	4	1	4	1	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4	3	1	4	4	4	3	4	1	2	4	4	1	1	4	1	
SUJ11	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	
SUJ12	3	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	1	3	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	
SUJ13	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	4	1	1	4	4	4	3	1	4	1	1	1	2	3	3	3	4	2	3	3	
SUJ14	2	3	2	4	4	2	1	1	2	4	1	4	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	1	1	2	3	1	1	1	4	3
SUJ15	2	1	1	4	2	1	4	2	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	3	1	4	1	2	3	1	3	1	1	3	1	
SUJ16	1	3	1	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	
SUJ17	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
SUJ18	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
SUJ19	2	3	1	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	
SUJ20	1	1	4	2	3	3	4	4	4	1	2	3	4	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	1	1	4	1	1	3	1	
SUJ21	1	4	4	4	1	4	2	2	2	3	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	3	1	4	2	1	4	4	

SUJ22	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2	3	3	
SUJ23	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3
SUJ24	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	
SUJ25	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3	3	
SUJ26	1	2	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	3	1	2	3	3	
SUJ27	3	4	3	1	2	2	4	2	3	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
SUJ28	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	
SUJ29	1	2	1	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	
SUJ30	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	
SUJ31	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	4	1	3	3	1	3	1	4	3	2	1	2	3	1	2	3	3	
SUJ32	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	4	4	
SUJ33	2	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	4	3	3	2	3	3	
SUJ34	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	1	4	4	1	1	1	2	4	1	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	4	
SUJ35	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	4	4	
SUJ36	4	1	1	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	
SUJ37	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	
SUJ38	1	4	1	4	1	1	2	2	2	4	2	2	1	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	3	3	2	2	2	2	4	
SUJ39	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
SUJ40	1	3	1	4	1	1	4	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	3	1	
SUJ41	1	4	1	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	
SUJ42	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	3	1	4	1	1	2	3	3	2	2	3	1	
SUJ43	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	4	2	3	3	2	2	3	1	
SUJ44	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	2	3	3	
SUJ45	2	3	4	2	1	2	2	1	1	4	4	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	
SUJ46	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	
SUJ47	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	4	3	1	4	4
SUJ48	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	3	1	4	1	
SUJ49	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	1	4	4	

SUJ50	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	3	3	1	4	2	1	4	1	4	2	1	4	1	3	1	1	1	2		
SUJ51	2	4	2	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3		
SUJ52	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	1	3	2	1	2	4	2	3	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	4	4		
SUJ53	1	2	4	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1		
SUJ54	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	2		
SUJ55	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	3	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	1	1	2	2		
SUJ56	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2		
SUJ57	2	4	3	4	3	4	4	3	1	2	1	4	1	1	4	4	2	4	1	3	1	2	2	1	4	2	1	2	2	4		
SUJ58	2	3	1	4	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	4	3	4	4	4	4		
SUJ59	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3		
SUJ60	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2		
SUJ61	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	1	3	3
SUJ62	1	4	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	
SUJ63	1	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
SUJ64	1	3	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3		
SUJ65	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	1	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	3		
SUJ66	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3		
SUJ67	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	4	2	1	3	2	3	3	2	3	3		
SUJ68	1	3	1	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3		
SUJ69	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	4	4	3	3	2	2	1	2	4	2	1	4	1		
SUJ70	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2		

SUJETO	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23
SUJ1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
SUJ2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	4	5	2
SUJ3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	5	2
SUJ4	1	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	2
SUJ5	1	5	4	2	5	5	1	4	4	5	5	2	1	1	4	2	1	4	2	4	3	5	5
SUJ6	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3
SUJ7	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4
SUJ8	4	5	1	1	4	4	2	4	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
SUJ9	2	5	3	2	4	2	1	4	5	5	5	2	1	3	4	1	3	2	3	4	5	5	5
SUJ10	1	4	1	2	4	2	3	4	2	4	5	3	1	1	4	2	5	2	4	2	3	2	5
SUJ11	2	2	2	2	4	1	2	4	2	4	4	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2
SUJ12	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	5	2	2	2	4	2	4	3	1	3	3	4	4
SUJ13	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	4	4	5	5
SUJ14	4	5	4	4	4	5	1	4	4	5	5	3	1	1	3	1	1	3	1	3	4	5	3
SUJ15	4	4	3	5	3	1	3	3	3	4	5	4	5	1	5	2	3	5	4	5	5	5	2
SUJ16	4	5	3	3	4	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	1	5	4	3
SUJ17	2	4	4	5	3	2	2	3	4	4	5	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
SUJ18	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2
SUJ19	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	4
SUJ20	3	5	5	5	3	1	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	3	5	2	2	4	3	4

SUJ21	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	5	3
SUJ22	3	4	4	5	1	2	2	4	2	4	5	2	1	1	4	3	4	3	1	1	4	5	3
SUJ23	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	5	2	2	2	4	4	4	4
SUJ24	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3
SUJ25	2	4	2	5	2	2	1	4	4	4	4	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	4	2
SUJ26	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	5	5	4	4	3	3
SUJ27	2	2	2	5	5	1	1	1	4	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	4
SUJ28	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
SUJ29	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	5	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4
SUJ30	3	5	3	2	4	4	4	3	4	5	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	5	4	2
SUJ31	1	5	2	2	3	3	2	3	5	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	4	3	3
SUJ32	5	5	4	3	5	1	1	3	5	5	5	2	1	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5
SUJ33	4	4	2	1	2	2	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	1	2	1	2	2	2
SUJ34	1	5	4	2	4	5	1	2	4	5	5	2	2	2	3	4	1	4	2	5	3	5	5
SUJ35	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	2
SUJ36	2	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1
SUJ37	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2
SUJ38	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3
SUJ39	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4
SUJ40	1	1	1	1	4	4	5	4	5	4	1	5	5	5	5	1	2	2	5	1	4	4	5
SUJ41	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3
SUJ42	4	4	2	3	2	5	1	2	5	5	5	3	5	2	2	1	2	4	2	3	4	5	5
SUJ43	5	4	5	5	2	5	1	2	5	5	5	3	5	2	2	1	1	4	2	3	4	5	5
SUJ44	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3
SUJ45	3	4	4	2	3	4	1	4	4	3	4	2	1	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4
SUJ46	4	5	4	4	2	4	2	2	4	5	5	4	2	1	4	3	4	2	3	4	3	5	3
SUJ47	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2
SUJ48	4	5	1	1	5	5	2	1	1	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	5	3



SUJ49	4	5	2	2	4	2	2	4	3	5	5	3	2	2	3	4	2	4	2	4	4	5	2
SUJ50	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4
SUJ51	2	4	3	4	2	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4
SUJ52	4	5	3	2	3	4	3	3	2	5	5	5	2	3	5	2	3	3	5	5	5	5	5
SUJ53	1	4	2	3	4	4	1	3	2	4	4	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	4	2
SUJ54	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2
SUJ55	2	4	1	2	5	4	2	5	4	4	5	3	3	2	5	4	5	5	2	1	5	4	2
SUJ56	3	5	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	2
SUJ57	3	5	5	1	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	5	1	1	4	1	5	4	5	5
SUJ58	4	4	4	3	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4
SUJ59	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4
SUJ60	4	4	5	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3
SUJ61	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3
SUJ62	3	2	2	4	3	2	2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	3	5	3	3	3	5	2
SUJ63	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
SUJ64	5	5	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4
SUJ65	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
SUJ66	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
SUJ67	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
SUJ68	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
SUJ69	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
SUJ70	4	4	5	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4

#### **Anexo 4:**

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

*Confiabilidad del instrumento que mide la variable Actitud frente al roting.*

---

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	30

---

---

*Confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción laboral.*

---

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	24

---

---



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

RADO CUBA MERCEDES ROSARIO
D.N.I.: 09933461
Domicilio: CALLE MARBELLA MZF 1066
Teléfono: Fijo: 352 0384 Móvil: 950093962
E-mail: mercedesrado.cuba@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad:
Escuela:
Carrera:
Título:

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado: MAESTRA
Mención: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RADO CUBA MERCEDES ROSARIO

Título de la tesis:

ACTIVIDAD HACIA EL ROUTING DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN INSTITUTO ESPECIALIZADO EN NEUROLOGÍA DE LIMA, 2017

Año de publicación: 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma:

[Handwritten signature]

Fecha: 29/05/18



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Actitud hacia el routing de enfermería y la  
satisfacción laboral en un instituto especializado  
en Neurología de Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

**Br. Mercedes Rosario Rado Cuba**

**Resumen de coincidencias**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**11 %**

**Coincidencias**

1	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
2	digital.lincup.edu.ar	Fuente de Internet	1 %
3	documents.mx	Fuente de Internet	1 %
4	www.scielo.br	Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida...	Trabajo de estudiante	1 %
6	repositorio.upso.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida...	Trabajo de estudiante	<1 %
8	studylib.es	Fuente de Internet	<1 %

Mostrar todo

11:03 03/03/2018

ESP

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osorez Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Actitud hacia el routing de enfermería y la satisfacción laboral en un instituto especializado en Neurología de Lima, 2017"

de la estudiante Mercedes Rosario Rado Cuba; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 11% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2017

  
Dr. Vértiz Osorez Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

859-10  
Joaquín  
Vertiz



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

*10 Bo*  
*24/05-18*

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

VISTO BUENO  
PARA EMPASTADO

**ESCUELA DE POSGRADO**

*Mercedes Rosario Rado Cuba*  
..... con DNI N° *09933461*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Av. Calle Marselle MRF lote 6 Ste Vitale*  
.....  
(Calle / Lote / MZ. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015-2* del programa: *Maestría en*  
.....  
(Promoción) (Nombre del programa)  
*Gestión de los Servicios de Salud* identificado con el código de matrícula N° .....  
.....  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Permisión y Visto Bueno para empastado de 2 tesis*  
*Titulada "Actitud hacia el Routhing de enfermería y la*  
*Satisfacción Laboral en un Instituto Especializado en Neurología*  
*de Lima 2017"*

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *23* de *mayo* ..... de 2018

*[Firma]*  
.....  
(Firma del solicitante)

**Documentos que adjunto:**

- a. *Pl. Análisis de 2 tesis*
- b. *Copia de R.D. de sustentación de tesis*
- c. *Copia de D.S. Tercer de la sustentación*
- d. *Copia de Acta de Apertura de Originalidad de tesis*
- e. *Copio de pantallas de Turnitin*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:  
Teléfonos: *950033962*  
Email: *mercederoradocuba@gmail.com*

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**CAMPUS LIMA NORTE**  
**OFICINA DE INVESTIGACIÓN**  
**24 MAYO 2018**  
**RECIBIDO**  
Hora: ..... / Firma: *[Firma]*