



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Rotación de servicios y actitud del personal de enfermería en  
el centro atención primaria Guillermo Kaelin VMT – 2017**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Analí Leonor Rafael Ticse

**ASESOR:**

Dr. Hugo Ricardo Prado López

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**



---

**Dr. Miguel Pérez Pérez**

**Presidente**



---

**Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni**

**Secretario**



---

**Dr. Dr. Hugo Ricardo Prado López**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mi familia por su apoyo incondicional y adiós por darme la paciencia y sabiduría al realizar este trabajo.

### **Agradecimientos**

A mis profesores de la escuela de posgrado por enseñanzas y la asesoría para la realización del trabajo de investigación.

A mis padres y a mi esposo por su apoyo y motivación que hicieron posible la realización que llegara a obtener el grado de magister.

Al personal de enfermería que labora en el centro de atención primaria, por su apoyo en la realización del estudio del presente trabajo de investigación.

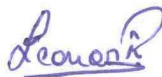
## Declaración de Autoría

Yo, Analí Leonor Rafael Ticse, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión en Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; declaro el trabajo académico titulado "Rotación de servicios y actitud del personal de enfermería en el centro atención primaria Guillermo Kaelin, VMT – 2017" presentada, en .. folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de 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, 24 de junio del 2017



---

Analí Leonor Rafael Ticse

DNI: 43656352

## Presentación

Las rotaciones de servicios son constantes en los diferentes centros de trabajo, así como también la actitud que toma el personal es variante en la cual puede afectar la producción y/o calidad de atención a los usuarios.

El presente trabajo tiene como objetivo poder determinar el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin, con la finalidad de poner en conocimiento a los jefes, supervisores y administrativo información veraz que les permita tomar decisiones a fin de que contribuyan a mejorar esta problemática debido a su repercusión en los diferentes centros de trabajo. La investigación consta de las siguientes partes: Capítulo I: Introducción, donde se establece el planteamiento del problema, se realiza la formulación del problema, se plantea los objetivos, se presenta la justificación y limitaciones que quizá se pudieron presentar. Antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica y apéndices.

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3. Justificación	19
1.4. Problema	23
1.5. Hipótesis	24
1.6. Objetivos	24
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>26</b>
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	29
2.4 Tipo de estudio	30
2.5. Diseño	30
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	33
2.8. Métodos de análisis de resultados	36
2.9 Aspectos éticos	36
<b>III. Resultados</b>	<b>38</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>54</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>57</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>59</b>

<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	61
<b>VIII. Apéndice</b>	64
Apéndice 1: Matriz de consistencia	65
Apéndice 2: Instrumento: variable 1 rotación de servicios	67
Instrumento:variable 2 actitud del personal de enfermería	68
Apéndice 3: Certificado de validez de contenido de cada uno de los instrumentos	71
Apéndice 4: Base de datos prueba piloto	74
Apéndice 5: Base de datos de la muestra	76
Apéndice 6: Base de datos de la prueba de confiabilidad	79
Apéndice 7: Artículo científico	80



## Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables: rotación de servicios	29
Tabla 2	Operacionalización de variables: actitud del personal	29
Tabla 3	Resultado de validez de instrumentos	35
Tabla 4	Confiabilidad de Instrumento de Variable rotación de servicio	35
Tabla 5	Confiabilidad de Instrumento de Variable actitud del personal	36
Tabla 6	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la percepción del personal de enfermería sobre la rotación de servicios.	39
Tabla 7	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la percepción de la actitud del personal de enfermería.	40
Tabla 8	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud cognitiva del personal de enfermería.	41
Tabla 9	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud emocional del personal	42
Tabla 10	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud conductual del personal	43
Tabla 11	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería	44
Tabla 12	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud cognitiva del personal de enfermería	45
Tabla 13	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud emocional del personal de enfermería	46
Tabla 14	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud conductual del personal de enfermería	47
Tabla 15	Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin	48
Tabla 16	Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud cognitiva del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin	50

Tabla 17	Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin	51
Tabla 18	Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin	52

## Lista de figuras

Figura 1	Diseño de correlación de variables	31
Figura 2	Distribución de porcentajes de la percepción del personal de enfermería sobre la rotación de servicios.	39
Figura 3	Distribución de porcentajes de la percepción de la actitud del personal de enfermería.	40
Figura 4	Distribución de porcentajes sobre la percepción de la actitud cognitiva del personal de enfermería.	41
Figura 5	Distribución de porcentajes sobre la percepción de la actitud emocional del personal	42
Figura 6	Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud conductual del personal	43
Figura 7	Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería	44
Figura 8	Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud cognitiva del personal de enfermería	45
Figura 9	Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud emocional del personal de enfermería	46
Figura 10	Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud conductual del personal de enfermería	47

## Resumen

La investigación titulada rotación de servicios y actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin pretende contribuir a que se le otorgue la importancia durante el proceso administrativo al realizarse la rotación de los servicios y las diferentes actitudes que se puedan presentar el personal ante el suceso presentado. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería por medio del uso del instrumento que permitió establecer la medida en que se muestra el grado de relación entre las variables.

Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población 40 personales de enfermería (profesional y no profesional) del centro de atención primaria Guillermo Kaelin. Para la presente investigación se ha empleado como instrumento de medición el cuestionario debidamente validado. A fin de medir la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería. Una vez recabada la información requerida se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a fin de determinar la correlación de las variables: rotación de servicios y actitud del personal de enfermería.

El resultado principal de la investigación se concluye que sí hay relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería comprobando la hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0,721 y una significación de 0,000 que es menor que 0,05 y de acuerdo a Bisquerra tiene un grado de correlación de nivel alta.

**Palabras clave:** rotación de servicios y actitud del personal de enfermería.



## ABSTRAC

The research entitled rotation of services and attitude of nursing staff of the primary care center Guillermo Kaelin aims to contribute to the importance given during the administrative process when the rotation of services and the different attitudes that can be presented by staff before the event presented. The present research aimed to determine the degree of relationship between service rotation and the attitude of nursing staff through the use of the instrument that allowed to establish the extent to which the degree of relationship between the variables is shown.

For this study, a cross-sectional, non-experimental design study with a basic type correlational level was used with a personal (professional and non-professional) 40 nursing staff of the Guillermo Kaelin primary care center. For the present investigation, the duly validated questionnaire has been used as a measurement instrument. In order to measure the rotation of services and the attitude of the nursing staff. once the required information was collected, the correlation coefficient of Spearman's Rho was applied in order to determine the correlation of the variables: service rotation and attitude of the nursing staff.

The main result of the investigation is that there is a relationship between the service rotation and the attitude of the nursing staff, checking the hypothesis formulated for the two variables with a coefficient of 0.721 and a significance of 0.000 that is less than 0.05 and According to Bisquerra has a high degree of correlation.

**Key words:** Rotation of services and attitude of nursing staff.

## **I. INTRODUCCION**

## **Realidad problemática:**

Los profesionales de enfermería cumplen un rol muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los usuarios, debiendo cumplir con las acciones de atención integral, para así proporcionar seguridad y bienestar tanto físico, psicológico, biológico.

Durante muchos años el personal de enfermería ha sido sometido a frecuentes cambios de servicios laborales, llama la atención que este proceso administrativo de cambios que se realizan, sean actos sin valorar el resultado de los mismos. En el ser humano ante cualquier cambio habitual de trabajo rompe su equilibrio y es frecuente que en esta circunstancia estén involucradas las emociones y actitudes de los seres humanos, por lo que deben ser consideradas en dicho proceso de cambio de personal, por los diferentes servicios para evitar situaciones adversas donde se pueden generar actitudes positivas o negativas ante una situación.

En el Perú aún se sigue realizando las rotaciones de servicios y la actitud del personal no ha mejorado como se evidencia según el autor Portela; al caracterizar la actitud del personal de Enfermería respecto a la formación continuada se pudo constatar que el 52% de los enfermeros(as) no han recibido ninguna capacitación en el postgrado con temáticas relacionadas al dolor y son las que mayoritariamente muestran actitudes desfavorables. Las actitudes favorables se evidencian en quienes han recibido capacitación 18,1% y a mayor número de cursos recibidos mejor es la actitud.

En los centros de salud cuando el personal es rotado de servicio aun lo toman como amenaza de despido y la atención tiende a no ser favorable y/o la producción disminuye.

### **1.1. Antecedentes:**

Antecedentes internacionales:

Mendoza, Acosta y Martínez (2013) indicaron en su trabajo de investigación titulado "Actitud del personal de enfermería ante el proceso administrativo de rotación por los servicios hospitalarios" concluye que el 87% de la población estudiada prefiere



permanecer en el mismo servicio, 55% refiere molestia por el procedimiento administrativo, 28% la frecuencia con la que se realiza y 7% el tener que adaptarse a nuevos equipos de trabajo; 28% incide en faltas por estar asignada a un servicio que no es de su agrado y 37% opina que la rotación se realice cada dos años.

Ramírez (2014) indico en su tesis titulado “Caracterizar el proceso de rotación del personal administrativo de la empresa Inmocalmosa S.A”, cuyo objetivo formulado en este estudio son identificar las características actuales del personal administrativo, así como distinguir los factores organizacionales que inciden en el proceso de rotación del personal y determinar el nivel de satisfacción que caracteriza el proceso de rotación del personal administrativo de la Empresa Inmocalmosa.

Gutiérrez (2013) indico en su tesis titulado “Factores estresores y la percepción que Enfermería tiene de estos estresores” cuyo resultado dio en los factores de percepción: al identificarse con el servicio disminuye el estrés con un 87%; con respecto a las oportunidades de trabajo 83.3% que no hay igualdad de género; con el riesgo laboral por ser mujeres con 33.3%; debe mejorar el trámite administrativo de días económicos 38.9%; el sueldo ideal disminuye el estrés con un 81.5%; El 96.3% la permanencia en aéreas de trabajador disminuye el estrés siendo esencial en la calidad de atención al paciente.

#### **Antecedentes nacionales:**

Portela (2012) indico en su tesis titulado “Actitud del personal de Enfermería ante el dolor en la infancia” obtuvo como resultado; al caracterizar la actitud del personal de Enfermería respecto a la formación continuada se pudo constatar que el 52% de los enfermeros(as) no han recibido ninguna capacitación en el postgrado con temáticas relacionadas al dolor y son las que mayoritariamente muestran actitudes desfavorables. Las actitudes favorables se evidencian en quienes han recibido capacitación 18,1% y a mayor número de cursos recibidos mejor es la actitud.

Charcape (2015) indico en su tesis titulado “Conocimiento y actitud del personal de enfermería en las infecciones intrahospitalarias” donde concluyo que más de la mitad de enfermeros presentan actitud favorable frente las precauciones estándar en el control de las infecciones intrahospitalarias y más de la mitad de técnicos de enfermería

presenta actitud desfavorable ante este tema, más de las tres cuartas partes del personal de enfermería muestra actitud favorable sobre el lavado de manos, uso de guantes, limpieza, desinfección y esterilización del instrumental médico quirúrgico en el control de las infecciones intrahospitalarias.

Ccollana (2013) indico en su tesis titulada “Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores” donde concluye que la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa 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.

## **1.2 Fundamentación científica técnica humanística.**

### **Variable 1: rotación de servicios**

Lewin y Rogers (1987) indicaron “la rotación de servicios genera en el ser humano cambios relacionados con nuevos grupos de personas en los cuales implica adaptarse a nuevos ámbitos laborales y conformar el desarrollo de sus funciones” (p 105), por lo expuesto se entiende que al realizar las rotaciones de servicios en el personal de enfermería se tiene que adecuar a los nuevos servicios.

Cidoncha y Campo (2004) indicaron “La rotación del personal es una opción dentro de la organización empresarial que busca cubrir las necesidades asistenciales que surgen por factores externos y/o internos de la institución” (p 22), se puede inferir que ante situaciones inesperados en una institución es una necesidad utilizar la rotación de servicios.

Flores, Abreu y Baddi (2008) indicaron sobre la rotación del personal “desde la perspectiva de administración hace referencia a la entrada y salida de trabajadores en una institución” (p 99), se puede referir que la definición de rotación del personal por parte de la administración se refiere a la captación de nuevos personales como al despido del personal por diferentes situaciones dadas.

Bennner (2013) afirmó que:

El personal no se siente preparado cuando llega por primera vez a un servicio; generalmente existen cinco niveles por los cuales la enfermera atraviesa durante su experiencia en el ámbito clínico, iniciando como principiante y avanzado a través de sus conocimientos hasta alcanzar el nivel de experto (p. 56), en el siguiente contexto refiere que el personal de enfermería al llegar a un nuevo servicio no se encuentra emocionalmente apto y que para llegar a un nivel experto pasa por diferentes niveles.

Gracia, Mendoza y Acosta (2003) indicaron que:

Uno de los factores que causa insatisfacción laboral en el personal de enfermería es el cambio constante de rotación por los diferentes servicios de la institución donde laboran; estas situaciones les generan una serie de sentimientos, que pueden ser positivos o negativos de acuerdo a su contexto; como alegría y anhelo, o por el contrario estrés o ansiedad, estos sentimientos negativos se generan a partir del miedo a la crítica y el no ser aceptado por los compañeros de trabajo (p35), por el siguiente contexto se refiere que una causa de insatisfacción laboral se debe a la permutación constante por los diferentes servicios de la institución determinada generando así diferentes situaciones de sentimientos.

Rotación de servicio pueden traer ventajas y desventajas tal como lo indicaron los siguientes autores:

### **Dimensión 1: desventajas**

Hamel (2014) indicó que “la rotación de personal describe las tasas a la que un empleador debe reemplazar sus empleados; una rotación alta puede generar diversas consecuencias en deterioro de una pequeña empresa” (p. 97), en el siguiente contexto se refiere que al haber un alto índice de rotación de personal disminuye la producción de dicha empresa.

Mas y Ascencio (2006) mencionaron que la rotación “limita el grado de especialización, sugiriendo la posibilidad de producir en cierta forma beneficios o ventajas que compensan no solo a las empresas de salud a nivel productivo, sino al personal en materia de adquisición de nuevas experiencias y habilidades” (p. 43), en el contexto señala que al realizarse las rotaciones de servicios tienden a mejorar y/o a obtener habilidades y experiencias no vividas y a su vez limita el crecimiento profesional en la realización de una especialización en un determinado servicio.

### **Dimensión 2: ventajas**

Gonzales (2006) indico que “el cambio de rotación a pesar de ser algo diferente para el personal puede abordarse desde diferentes ópticas; se produce beneficios, así como adquirir destreza en nuevas áreas, fortalecer y/o incrementar conocimientos y adquirir experiencia” (p. 34), en el contexto anterior refiere que la rotación es una ventaja ya que enriquece el conocimiento al obtener nuevas experiencias.

Cidoncha (2004) menciona:

Que otros beneficios que tiene la rotación son permitir que cada persona que labora en la empresa descubra su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces, fortalezca la interacción en cada equipo de trabajo intercambiando con nuevos miembros y aporte novedades al grupo a través de sus habilidades, talentos e ideas, que cada persona desarrolle a alguien que es novato en su área pueda y descubrir en sí mismo el líder que lleva dentro, que todos los miembros de cada equipo tengan igualdad de oportunidades para poder rendir en diferentes áreas, conocer nuevas habilidades y adquirir nuevos conocimientos (p. 124), el autor indica diferentes ventajas para una empresa al realizar las rotaciones de servicios y a su vez los beneficios que trae para el trabajador.

## **Variable 2: actitud del personal**

Dawes (1975), indico que “cuando los psicólogos hablan de actitudes se refieren en general a un afecto o disponibilidad para responder de cierta manera frente a un objeto o fenómeno social” (p. 64), en el contexto siguiente indica que la actitud proviene de un hecho emocional aprendido desde la existencia de un ser y se va ejerciendo según lo vivido ante las diferencias sociales.

Thurstone (1976) hablo del concepto de actitud “para detonar la suma total de inclinaciones y sentimientos humanos, prejuicios o distorsiones nociones preconcebidas, ideas, temores y convicciones acerca de un asunto determinado” (p. 36), en el contexto indico que la actitud es un hecho real que la sociedad excluye hasta discrimina, perjudicando el estado emocional y situándose en la depresión por las diferentes situaciones que se puedan presentar.

Katz (1967) indico que “los elementos cognoscitivos de las actitudes, proponiendo que son las predisposiciones del individuo para valorar de manera favorable o desfavorable a algún símbolo, objeto o aspecto de este mundo” (p. 95), el siguiente contexto indica que la actitud es algo que se aprende durante la etapa de vida ante las dificultades y bondades que un tutor de brinda.

Kerlinger (1975) indico que “es una predisposición organizada para pensar, sentir, percibir y comportarse de cierta forma ante un objeto cognitivo; es una estructura estable de creencias que predispone al individuo o comportarse selectivamente ante referencias actitudinales” (p. 143), en el contexto siguiente indico que la actitud es una serie de sentimientos que se puedan presentar frente a un hecho cognitivo que se dispone ante la sociedad aseverando una realidad distinta.

Lindzey y Aronson (1969) explicaron que “el comportamiento afectivo tiene que ver con la sensación de agrado o desagrado del objeto de la actitud” (p. 29), en el siguiente contexto indico que la actitud es un estado emocional que proviene del afecto en diversas situaciones presentadas.

Penner (1987) definió “la actitud como un constructor hipotético y que se cree que procede y causa el comportamiento de la persona cuando esta se encuentra ante un objeto particular o en una cierta situación” (p.73), en el siguiente contexto se refiere que la actitud proviene de un procedimiento emocional donde descarga emociones ante una situación determinada.

Rodríguez (1991) indico a la actitud se divide en 3 componentes:

Componente cognitivo

Componente afectivo o emocional

Componente conductual.

### **Dimensión 1: componente cognitiva.**

Para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva de objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos de un objeto.

### **Dimensión 2: componente afectivo o emocional.**

Es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones que se determinan.

### **Dimensión 3: componente conductual.**

Es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera; es el componente activo de la actitud.

### **Científica**

Esta investigación, sirve para sustentar y difundir la relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería, para poder disminuir las ventajas y mejorar los beneficios que contrae esta relación.

## **Técnica**

La presente investigación contribuirá a mejorar la actitud del personal ante las rotaciones de servicio que se puedan presentar tomando en cuenta las diversas estrategias que se tomaran para mejorar la actitud.

## **Humanística**

Se aplicará instrumentos de medición válidos y confiables, que servirán a esta y otras investigaciones similares. Y se enfocará en estudiar la relación de rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería. Así, el presente trabajo permitiría mostrar los cambios que puede producir si se llega mejorar las actitudes frente a las rotaciones de servicio en el personal de enfermería.

### **1.2 Justificación**

Los aportes de la presente investigación son importantes porque permite identificar la relación que hay entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería y sus implicancias en la práctica.

En las diferentes instituciones las rotaciones de servicios afectan de manera evidente donde los trabajadores se ven obligados a adaptarse y adecuar sus habilidades y experiencias a los nuevos requerimientos ante los problemas presentados sin interesar la situación nueva que se presenta y actitudes que se puedan presentar tanto positivas como negativas.

Los constantes cambios se ponen de manifiesto sobre todo en los trabajadores de edad avanzada donde no se esperan consecuencias positivas al cambio, por lo que perciben como una seria de amenaza para el propio trabajador e incluso para el empleo, donde se genera ansiedad.

En esta investigación el estudio es significativo, en la cual nos permitirá conocer las actitudes del personal de enfermería y los beneficios o ventajas que tendrían las rotaciones de servicios.

### **1.3 Problema:**

#### **Formulación del problema**

##### **Problema general:**

¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?

##### **Problemas específicos.**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud cognitiva del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?

##### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?

### **1.4 Hipótesis:**

#### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin

#### **Hipótesis específicas:**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud cognitivo del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

##### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin



### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la rotación de servicios y actitud del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que hay entre la rotación de servicios y actitud cognitivo del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que hay entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que hay entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin

## **II. MARCO METODOLOGICO**

## **2.1 Variables**

Según Tamayo (1999) define a la variable independiente “aquella variable es independiente cuando se presume que los cambios de valores de esta variable determinan cambios en los valores de otras variables que por lo mismo se denominan dependientes a esto se denomina co-variación.”(p. 103), por tal motivo para esta investigación no se puede considerar variables independiente y dependiente, se considera:

Variable 1: rotación de servicios

Variable 2: actitud del personal

### **Definición de variables**

#### **Variable 1: rotación de servicios**

Lewin y Rogers (1987) indicaron “la rotación de servicios genera en el ser humano cambios relacionados con nuevos grupos de personas en los cuales implica adaptarse a nuevos ámbitos laborales y conformar el desarrollo de sus funciones” (p 105), por lo expuesto se entiende que al realizar las rotaciones de servicios en el personal de enfermería se tiene que adecuar a los nuevos servicios.

#### **Variable 2: actitud del personal**

Dawes (1975), indicó que “cuando los psicólogos hablan de actitudes se refieren en general a un afecto o disponibilidad para responder de cierta manera frente a un objeto o fenómeno social” (p. 64), en el contexto siguiente indica que la actitud proviene de un hecho emocional aprendido desde la existencia de un ser y se va ejerciendo según lo vivido ante las diferencias sociales.

## **2.2 Operacionalización de variables**

Las variables fueron descompuestas es decir operacionalizadas a fin de facilitar la evaluación

Tabla 1

*Operacionalización de variables: rotación de servicios*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Ventajas	-Al realizar la rotación de servicios es un beneficio			
	-Al realizar la rotación de servicios le genera nuevas habilidades y destrezas.			Bajo [1- 10]
	-Al realizar la rotación de servicio le genera nuevos conocimientos.	1,2,3, 4,5		Moderado [11 - 25]
	-Al realizar la rotación de servicio le fortalece la interacción en nuevo equipo de trabajo.			Alto [26 - 40]
	-La rotación de servicios favorece el crecimiento profesional			Ordinal
Desventajas	-Al realizar la rotación de servicios disminuye el crecimiento profesional.	6,7,8, 9,10		
	-La rotación de servicio se siente preparado al ingresar al nuevo servicio.			
	-La rotación de servicios no los estimula, sino que al contrario les generan insatisfacción.			
	-Al realizar la rotación de servicio no le genera nuevos conocimientos.			
	-Al realizar la rotación de servicio le es difícil adaptarse a los nuevos cambios laborales			

*Nota:* Adaptado por las autoras Bautista, Diosa, Gil, Méndez, Cruz Blanco (2004)

**Tabla 2***Operacionalización de variables: actitud del personal de enfermería*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Actitud cognitiva	-Al ser rotado por otro servicio tiene que ser informado con anticipación.	11,12,13	Ordinal	Bajo [1- 9] Moderado [10 - 22] Alto [23 - 36]
	-Sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta en el momento de la rotación.			
Actitud emocional	-Al realizar la rotación de servicio disminuye la productividad.	14,15,16	Ordinal	Bajo [1- 9] Moderado [10 - 22] Alto [23 - 36]
	-Al ser rotado de servicio le afecta emocionalmente.			
	-Al ser rotado de servicio le dificulta la interacción con sus compañeros.			
Actitud conductual	-Al ser rotado de servicio es porque lo quieren despedir.	17,18,19	Ordinal	Bajo [1- 9] Moderado [10 - 22] Alto [23 - 36]
	-Le agrada la rotación de servicio.			
	-La rotación de servicios es posita.			
	-La rotación de servicios es negativa.			

*Nota:* Adaptado por las autoras Bautista, Diosa, Gil, Méndez, Cruz Blanco (2004)

### 2.3 Metodología

El método utilizado fue el hipotético- deductivo porque tuvo incidencia en el desarrollo del presente trabajo de investigación, debido a que los planteamientos teóricos presentados en este trabajo fueron las bases para realizar la investigación proporcionando información sobre el problema estudiado: rotación de servicio y actitud del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

## 2.4 Tipos de estudio

La presente investigación corresponde a la investigación descriptiva y correlacional.

Tamayo (2003) definió la investigación descriptiva como “característica de un conjunto de sujetos o áreas de interés, solo interesa describir no explicar el suceso dado”. (p.60); porque me permitió, observar, registrar y describir las variables en la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería.

Tamayo (2003) definió la investigación correlacional como:

El grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores (co-variación), se aplica en situaciones complejas en que importar relacionar variable que no es posible en el control experimental, es menos riguroso que el tipo de investigación experimental porque no hay posibilidad de manipular la variable independiente ni de controlarlas rigurosamente”. (p. 44); porque me permitió relacionar las variables rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería.

## 2.5 Diseño

El diseño que se empleo fue el no experimental transversal.

Hernández (2010) lo definió al diseño no experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable ya que solo se observa los fenómenos y luego se analiza” (p. 96); en este contexto se estudió las variables tal y como se presentaron en su contexto natural, sin manipulación y sin introducción de ningún elemento que cambie las variables.

Sampiere (2006) lo definió a diseño transversal “es la recolección de datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p, 208), porque me permitió observar, registrar y describir el comportamiento de las variables,

Por todo lo expuesto, el presente trabajo de investigación; está dirigido a determinar la relación existente entre la variable 1: rotación de servicios y la variable 2: la actitud del personal de enfermería, en un momento determinado, las cuales serán sometido a un análisis, para conocer el grado de relación de las variables; lo que permitirá fundamentar, conceptualizar y caracterizar cada una de las variable de estudio de manera teórica, con el fin de establecer su estructura o comportamiento; luego se cuantificara y analizara la vinculación de las correlaciones, lo que permitirá investigar la relación causal existente entre las variables que forman parte del estudio. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. A continuación, se presenta el diagrama del diseño de investigación:

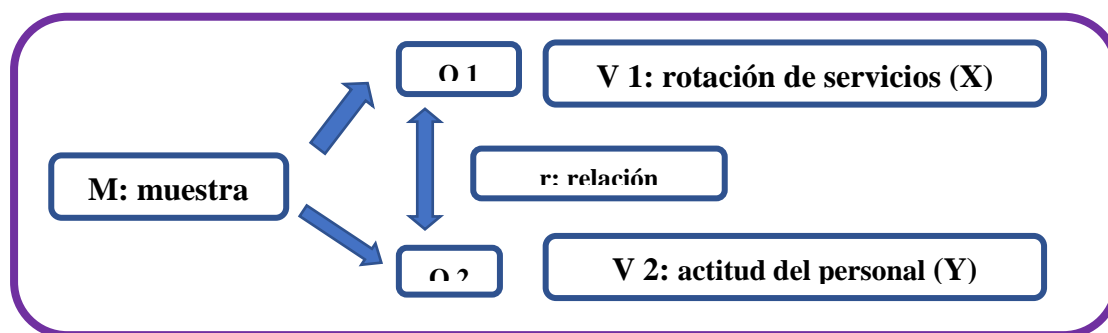


Figura 1: diseño de correlación de variables

### Dónde:

M: muestra de estudios

X: rotación de servicios

Y: actitud del personal

O1: evaluación de la rotación de servicios

O2: evaluación de la actitud del personal

R: la "r" hace mención a la posible relación entre ambas variables.

## 2.6 Población muestra y muestreo

### Población:

Hernández, Fernández y Bautista (2010), conceptualizan la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo” (p.174), para esta investigación la población ésta conformada por 40 personales de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

### **Muestra**

Murray (2010), precisa que:

Se llama muestra a una colección de elementos de la población a estudiar qué sirve para representarla, de modo que las conclusiones obtenidas de su estudio representan en una alta posibilidad a las que se obtendrían de hacer un estudio sobre la totalidad de la población, para la presente investigación la muestra se halló mediante los criterios de inclusión y exclusión ya que la población no es finita y la muestra se encuentra determinada.

### **Muestreo no probabilístico.**

La presente investigación, dado sus características se utilizará el muestreo no probabilístico intencional porque la población es determinada y solo se tomará ciertos criterios para elegir la muestra.

### **Criterios de selección.**

La selección de la muestra se considera los siguientes criterios.

Criterios de inclusión: el personal de enfermería que se encuentra laborando actualmente

Criterios de exclusión: personal que se encuentra de licencia o de vacaciones.



## 2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos

### 2.7.1 Técnica.

La técnica que se utilizará será a través de un cuestionario, donde permitirá aplicar el instrumento al personal de enfermería del centro de atención primaria.

### 2.7.2 Descripción del instrumento

El cuestionario estuvo constituido por preguntas cerradas referido a las rotaciones de servicio y la actitud del personal de enfermería, elaborado por las autoras Bautista, Diosa, Gil, Méndez, Cruz Blanco (2004) las investigadoras incluyen lo siguiente:

Presentación, instrucciones, contenidos y observaciones

Datos sobre rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería.

Instrumento Variable1: rotación de servicios

Ficha técnica

Autoras: Bautista, Diosa, Gil, Méndez, Cruz Blanco

Adaptado: Anali Rafael Ticse

Año: 2017

Descripción: Tipo de Instrumento: Cuestionario

Población: 40

Lugar: centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Número de Ítem: 10

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala de Medición: Siempre, Casi Siempre, algunas veces, Nunca

Escala: Likert

Niveles	Rango
Bajo	[1- 10]
Moderado	[11 - 25]
Alto	[26 - 40]

## **Instrumento Variable 2: Actitud del personal de enfermería**

Ficha técnica

Autoras: Bautista, Diosa, Gil, Méndez, Cruz Blanco

Adaptado: Anali Rafael Ticse

Año: 2017

Descripción: Tipo de Instrumento: Cuestionario

Población: 40

Lugar: centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Número de Ítem: 9

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala de Medición: Siempre, Casi Siempre, algunas veces, Nunca

Escala: Likert

Niveles	Rango
Bajo	[1- 9]
Moderado	[10 - 22]
Alto	[23 - 36]

### **2.7.3 Validez y confiabilidad del instrumento.**

#### **Validez**

La validez del instrumento de evaluación es aplicable, de acuerdo al juicio de experto al que fue sometido, a fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: rotación de servicio y actitud del personal de enfermería. Teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 3

*Resultado de validez de instrumentos*

<b>Experto:</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Hugo Ricardo Prado López	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

## Confiabilidad

Para determinar la prueba de confiabilidad al presente trabajo de investigación se utilizó el alfa de cronbach asimismo para la interpretación de la evaluación se aplicó los niveles de confiabilidad.

Tabla 4

*Confiabilidad de Instrumento de Variable rotación de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	10

*Nota:* La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Interpretación:

De la tabla 2: siendo los resultados de Alfa de Cronbach superiores a 0,7 obteniéndose un valor de 0,835 se puede decir que la confiabilidad es de un nivel Aceptable.

Tabla 5

*Confiabilidad de Instrumento de Variable actitud del personal.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	9

*Nota:* La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Interpretación

De la tabla 3: siendo los resultados de Alfa de Cronbach superiores a 0,7 obteniéndose un valor de 0,815 se puede decir que la confiabilidad es de un nivel Aceptable.

## **Procedimientos de recolección de datos**

El instrumento será aplicado por el investigador con uniforme de salud pública en la mañana y tarde donde tendrá una duración aproximada de 10 minutos.

Concluida la recolección de datos se procederá a sistematizar la información.

La recolección de los datos estará bajo la responsabilidad básicamente del investigador.

### **2.8 Métodos de análisis de datos**

Se analizarán los datos mediante el programa computacional de análisis estadístico SPSS V21 en español. Se analiza para describir el comportamiento de las variables agentes facilitadores y calidad del servicio a nivel de cada variable. Después se utilizará la estadística inferencial para demostrar la relación de cada uno de los subconstructos de las variables.

### **2.9 Procesos éticos.**

Para el desarrollo del presente de trabajo investigación, se contó con la autorización de la entidad que es el centro de atención primaria Guillermo Kaelin, específicamente en el área de enfermería.

Con relación a la investigación realizada en el presente trabajo se debe señalar que es original y real, pues a nivel nacional son muy escasos los estudios al respecto, y se espera que este sea el punto de partida para futuras investigaciones en relación al tema. Es preciso señalar que se ha mantenido el anonimato del personal que participa de la aplicación de los instrumentos de investigación del presente estudio a fin de que los resultados sean los más sinceros y reales.

### **III RESULTADOS**

### 3.1 Presentación de resultados

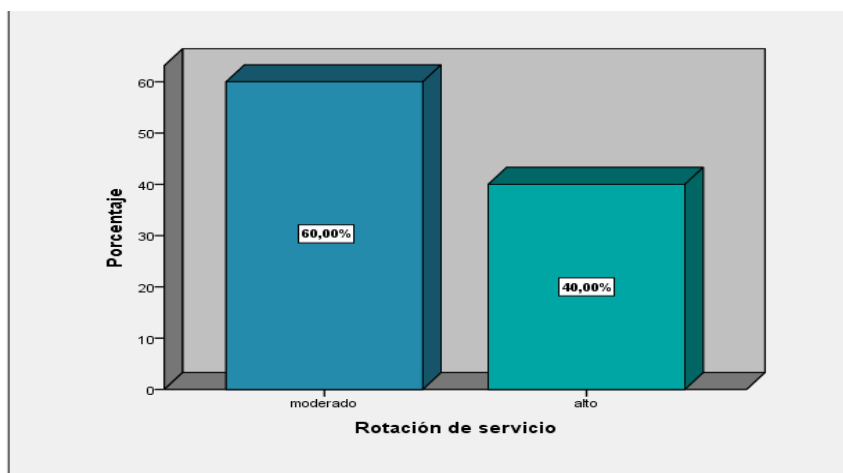
#### 3.1.1. Descripción de los resultados de la variable de rotación de servicios en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin VMT- 2017

Tabla 6:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la percepción del personal de enfermería sobre la rotación de servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderado	24	60,0	60,0	60,0
	Alto	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 2: Distribución de porcentajes de la percepción del personal de enfermería sobre la rotación de servicios.*

Interpretación:

De la tabla 6 figura 2: Se aprecia que 60% de la población considera que la rotación de servicio es de un nivel moderado y el 40 % refiere es de un nivel alto.

Del anterior cuadro se puede concluir que la rotación de servicio en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel moderado.

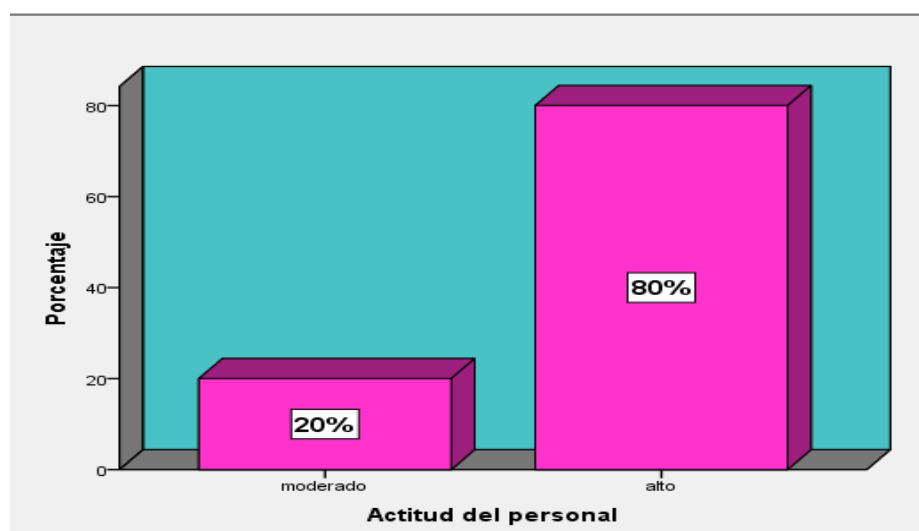
### 3.1.2. Descripción de los resultados de la variable de la actitud del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin VMT- 2017

Tabla 7:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la percepción de la actitud del personal de enfermería.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	8	20,0	20,0	20,0
	Alto	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 3: Distribución de porcentajes de la percepción de la actitud del personal de enfermería.*

Interpretación:

De la tabla 7 figura 3: Se puede apreciar que 80% de la población considera que la actitud del personal de enfermería es de nivel alto y 20 % refiere que la actitud del personal de enfermería es de nivel moderado.

Del anterior cuadro se puede concluir que la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel alto.

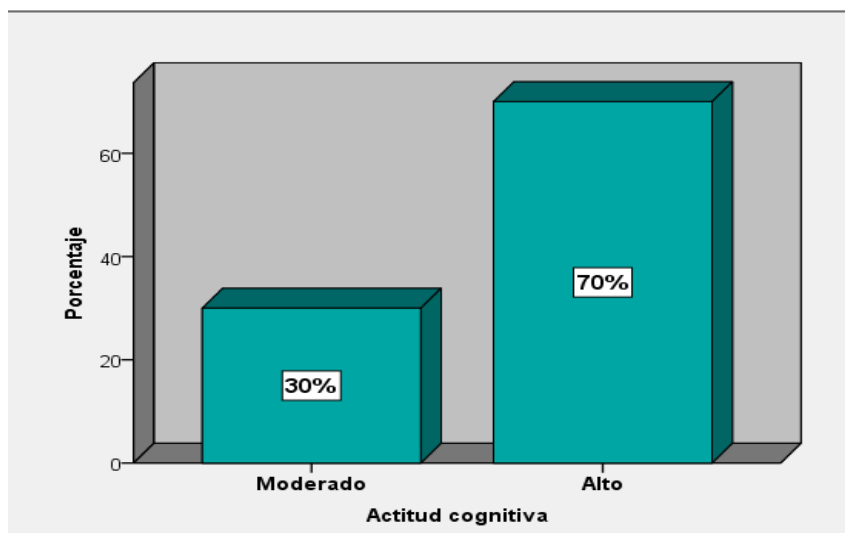
### 3.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión de la actitud cognitiva del personal enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin- VMT 2017

Tabla 8:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud cognitiva del personal de enfermería.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderado	12	30,0	30,0	30,0
	alto	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 4: Distribución de porcentajes sobre la percepción de la actitud cognitiva del personal de enfermería.*

Interpretación:

Tabla 8 y figura 4: Se puede apreciar que 70% de la población considera que la actitud cognitiva del personal de enfermería es de un nivel alto y el 30 % es de un nivel moderado.

Del anterior cuadro se puede concluir que la actitud cognitiva del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel alto.



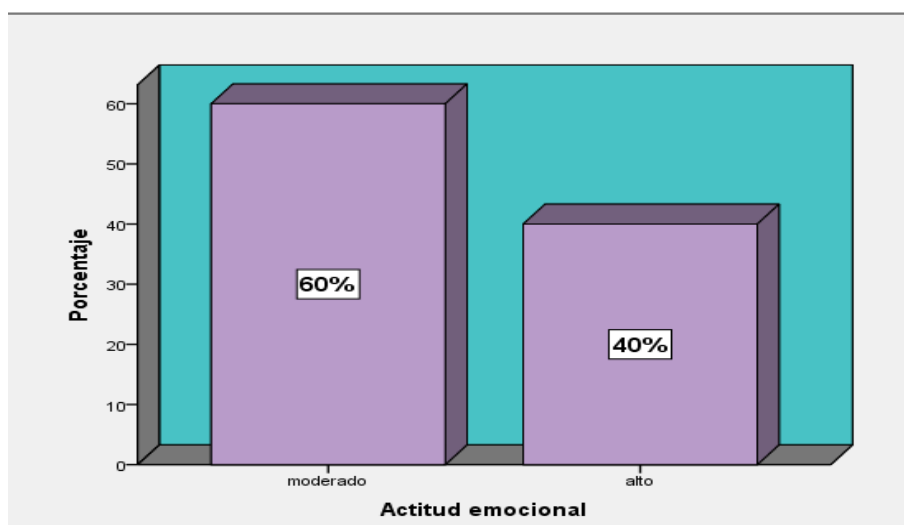
### 3.1.4. Descripción de los resultados de la dimensión de la actitud emocional del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin- VMT 2017

Tabla 9:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud emocional del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderado	24	60,0	60,0	60,0
	alto	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 5: Distribución de porcentajes sobre la percepción de la actitud emocional del personal*

Interpretación:

Tabla 9 y figura 5: Se puede apreciar que 60% de la población considera que la actitud emocional del personal de enfermería es de un nivel moderado y el 40 % es de un nivel alto.

Del anterior cuadro se puede concluir que la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel moderado.

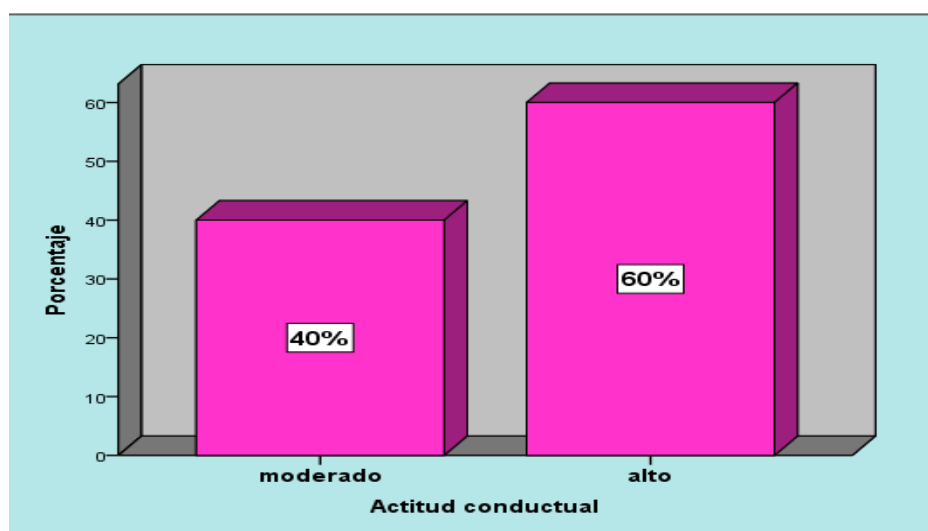
### 3.1.5. Descripción de los resultados de la dimensión de la actitud conductual del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin- VMT 2017

Tabla 10:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud conductual del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderado	16	40,0	40,0	40,0
	Alto	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 6: Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes sobre la percepción de la actitud conductual del personal*

Interpretación:

Tabla 10 y figura 6: Se puede apreciar que 60% de la población considera que la actitud conductual del personal de enfermería es de un nivel alto y el 40 % es de un nivel moderado.

Del anterior cuadro se puede concluir que la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel alto.

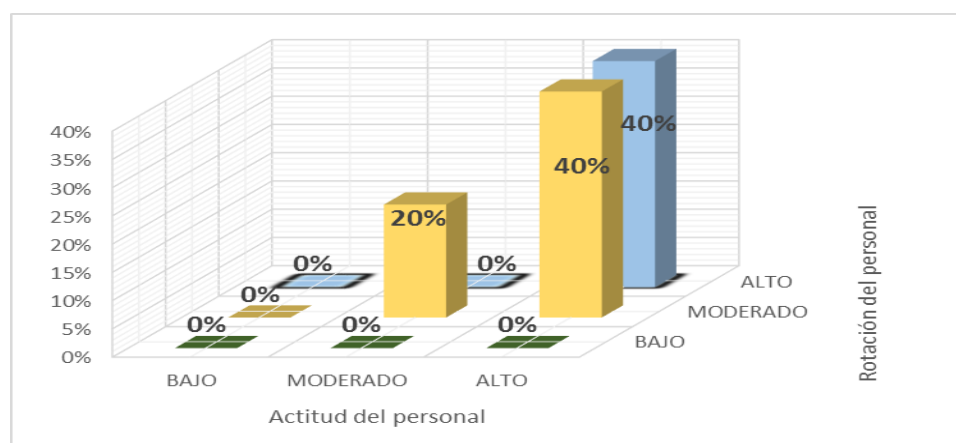
### 3.1.6. Descripción de los resultados de la relación de rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin -VMT 2017

Tabla 11:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería*

			Actitud del personal		Total
			moderado	alto	
Rotación de servicio	moderado	Recuento	8	16	24
		% del total	20,0%	40,0%	60,0%
	alto	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	40,0%	40,0%
Total		Recuento	8	32	40
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 7: Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería*

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 7, se observa que existe un grupo representativo del 40% del personal que representan un nivel alto en rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería; así mismo el 20% presentan un nivel moderado en ambas variables.

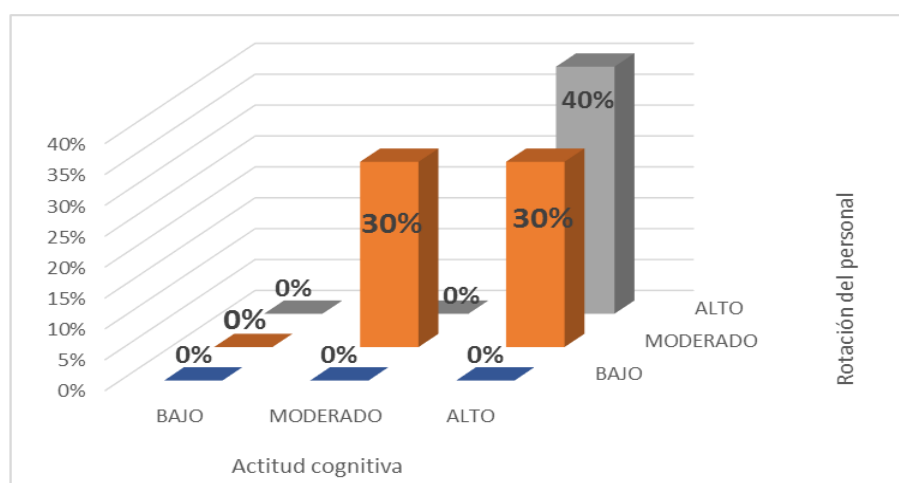
### 3.1.7. Descripción de los resultados de la relación de rotación de servicios y la actitud cognitiva del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin -VMT 2017

Tabla 12:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud cognitivo del personal de enfermería.*

			Actitud cognitiva		Total
			moderado	Alto	
Rotación de servicio	moderado	Recuento	12	12	24
		% del total	30,0%	30,0%	60,0%
	Alto	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	40,0%	40,0%
Total		Recuento	12	28	40
		% del total	30,0%	70,0%	100,0%

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 8:* Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud cognitivo del personal de enfermería

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 8, se observa que existe un grupo representativo del 40% del personal de enfermería que presentan un nivel alto en rotación de servicios y la actitud cognitiva del personal de enfermería; así mismo el 30% presentan un nivel moderado en ambas variables.

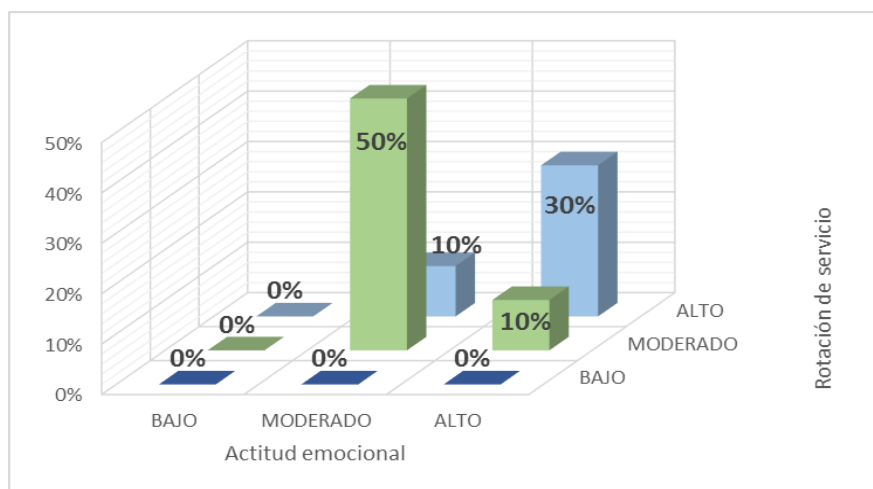
### 3.1.8. Descripción de los resultados de la relación de rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin -VMT 2017

Tabla 13:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud emocional del personal de enfermería*

			Actitud emocional		Total
			moderado	alto	
Rotación de servicio	moderado	Recuento	20	4	24
		% del total	50,0%	10,0%	60,0%
	alto	Recuento	4	12	16
		% del total	10,0%	30,0%	40,0%
Total		Recuento	24	16	40
		% del total	60,0%	40,0%	100,0%

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 9: Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud emocional del personal de enfermería*

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 9, se observa que existe un grupo representativo del 50% del personal que presentan un nivel moderado en la rotación de servicio y la actitud emocional; así mismo el 30% presentan un nivel alto en ambas variables.

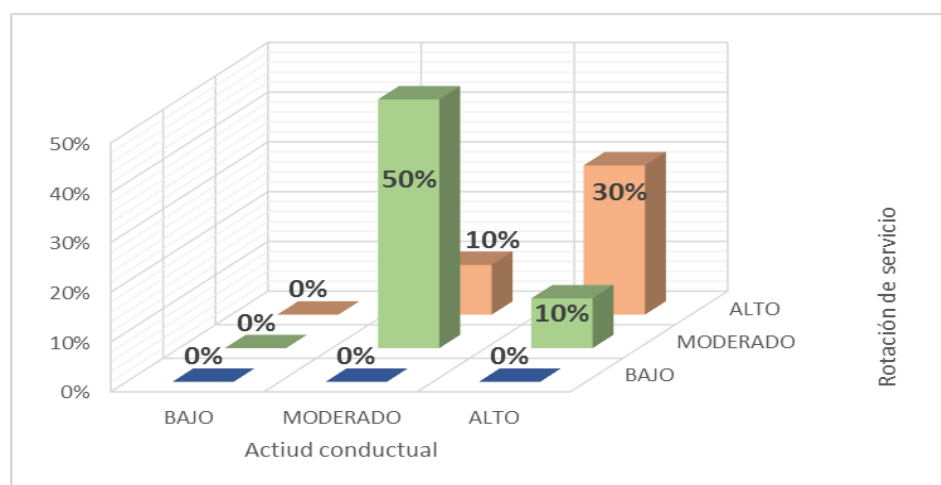
### 3.1.9. Descripción de los resultados de la relación de rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin -VMT 2017

Tabla 14:

*Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la rotación de servicio y la actitud conductual del personal de enfermería*

			Actitud conductual		Total
			moderado	Alto	
Rotación de servicio	moderado	Recuento	12	12	24
		% del total	30,0%	30,0%	60,0%
	alto	Recuento	4	12	16
		% del total	10,0%	30,0%	40,0%
Total		Recuento	16	24	40
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Nota: datos tomados mediante el programa de análisis estadístico SPSS V21



*Figura 10: Distribución de porcentajes de la rotación de servicio y la actitud conductual del personal de enfermería*

#### Interpretación:

De la tabla 14 y figura 10, se observa que existe un grupo representativo del 0% del personal que presentan un nivel moderado en la rotación de servicio y la actitud emocional; así mismo el 30% presentan un nivel alto en ambas variables.

### 3.2. Contrastación de las hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba Rho de Spearman por tratarse de datos cuantitativos ordinales.

#### Relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin

$H_0$ : no existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

$H_1$ : existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$ ; si  $p$  valor  $> 0.05$  se acepta la  $H_0$

Tabla 15: *Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin*

Correlaciones			rotación de servicios	actitud del personal
Rho de Spearman	rotación de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	actitud del personal	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 15, los resultados de la relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin indicaron un valor de sigma bilateral de .000 el cual es menor que  $\alpha$  ( $< 0.01$ ), a un intervalo de confianza de 95%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que existe relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin (ver tabla 15) Este resultado se corrobora con el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman el mismo que fue igual a 0.721\*\* (valor muy cercano al uno), y siendo que la correlación es significativa.

## Relación entre la rotación de servicios y la actitud cognitivo del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud cognitivo del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud cognitivo del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Regla de decisión: Si p valor < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>; si p valor > 0.05 se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 16: *Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud cognitivo del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kalin*

Correlaciones			rotación de servicios	actitud cognitiva
Rho de Spearman	rotación de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	actitud cognitiva	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: en la tabla 16, los resultados de la relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin indicaron un valor de sigma bilateral de .000 el cual es menor que  $\alpha$  (<0.01), a un intervalo de confianza del 95%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que existe relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin (ver tabla 16) Este resultado se corrobora con el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman el mismo que fue igual a 0.745\*\* (valor muy cercano al uno), y siendo que la correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), la correlación es alta.



## Relación entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>; si p valor > 0.05 se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 17: *Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin*

Correlaciones			rotacion de servicios	actitud emocional
Rho de Spearman	rotacion de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	actitud emocional	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 17, los resultados de la relación entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin indicaron un valor de sigma bilateral de .000 el cual es menor que  $\alpha$  (<0.01), a un intervalo de confianza de 95 %, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que existe relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin (ver tabla 17)

Este resultado se corrobora con el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman el mismo que fue igual a 0.645\*\* (valor muy cercano al uno), y siendo que la correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), la correlación es moderado.

## Relación entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>; si p valor > 0.05 se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 18: *Prueba de correlación entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin*

Correlaciones			rotación de servicios	actitud conductual
Rho de Spearman	rotación de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	actitud conductual	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación : en la tabla 18, los resultados de la relación entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin indicaron un valor de sigma bilateral de 0.001 el cual es menor que  $\alpha$  (<0.01), a un intervalo de confianza de 95 %, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que existe relación entre la rotación de servicios y la actitud conductual de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin (ver tabla 18). Este resultado se corrobora con el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman el mismo que fue igual a 0.496\*\* (valor muy cercano al uno), y siendo que la correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), la correlación es baja.

## **IV. DISCUSIÓN**

Al realizarse las rotaciones de servicios la actitud que puedan tomar el personal de enfermería es de diferentes maneras donde se pueden tomar en actitudes como es la actitud cognitiva, la actitud emocional y la actitud conductual.

En el presente trabajo se investigó el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin, donde se al aplicarse el trabajado se ha efectuado los objetivos establecidos en la presente investigación cuyo propósito fue conocer el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería.

Al analizar los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar que 60% de la población considera que la actitud emocional del personal de enfermería es de un nivel moderado y el 40 % es de un nivel alto en la cual se concluye que la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel moderado. Así como el autor Mendoza, et (2013) en su tesis concluye que el 87% de la población estudiada prefiere permanecer en el mismo servicio, 55% refiere molestia por el procedimiento administrativo, en ambas conclusiones se aprecia que afecta emocionalmente al personal en relación a la rotación de servicios.

Al realizarse las rotaciones de servicio se genera nuevas habilidades y destrezas tal como Cidoncha (2004) menciona que otros beneficios que tiene la rotación son admitir que cada persona que labora en la empresa exprese su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces.

También se puede considerar que la rotación de servicio genera actitudes diferentes, así como indicaron Lewin y Rogers (1987), “la rotación de servicios genera en el ser humano cambios relacionados con nuevos grupos de personas en los cuales implica adaptarse a nuevos ámbitos laborales y conformar el desarrollo de sus funciones.

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se debe señalar que el grado de correlación fue de 0,721 y un valor de significancia menor de 0,01; por consiguiente se considera que si existe la relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin.

## **V. CONCLUSIONES**

Después de haber analizado los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos al respecto sobre la existencia de relación entre la rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria

Guillermo Kaelin, se ha podido concluir a lo siguiente:

Primera: Se ha podido determinar el grado de relación entre las variables rotación de servicios y actitud del personal de enfermería debido a que se obtuvo un rho de Spearman = 0.721 señalando que hay una relación positiva, a un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,01$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

Segunda: Se determinó la correlación entre la variable rotación de servicio y la dimensión actitud cognitivo con un rho de Spearman = 0.745 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= ,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,01$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

Tercera: Se determinó la correlación entre la variable rotación de servicio y la dimensión actitud emocional con un rho de Spearman = 0.645 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= ,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,01$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

Cuarta: Se determinó la correlación entre la variable rotación de servicio y la dimensión actitud cognitivo con un rho de Spearman = 0.496 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación baja, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= ,001$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,01$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**



A partir del análisis de los resultados de la relación de las variables entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención Guillermo Kaelin se sugiere las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Al personal de enfermería al ser sometido a una rotación de servicio busque siempre los beneficios que puedan conllevar a mejorar el crecimiento profesional, así como la atención al usuario en todos los aspectos biopsicosocial sea excelente.

**Segunda:** Al personal administrativo al realizar las rotaciones de servicio tome en cuenta todas las habilidades que tiene cada profesional para ser desarrollados y mejorados en consecuente pueda ser rotado en los diferentes servicios.

**Tercera:** Se sugiere realizar capacitaciones constantes de cada servicio para mejorar las habilidades y destrezas del personal de enfermería.

**Cuarta:** A los estudiantes de post grado que realicen estudios experimentales que puedan dar soluciones a los diversos problemas relacionados con la rotación de servicios y la actitud del personal de salud.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aronson, E. (1975): *Busing and racial tension: The jigsaw route to learning and liking*, Psychology Toda y, february, 43-59
- Carrillo C, García L, Cárdenas C, Díaz I, Yabrudy N, Benner P. *La práctica clínica. Enfermería Global* 32(1):346-361. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/eglobal.12.4.151581/153271>.
- Cidoncha M, Campo (2004) *De la rotación de enfermeras a la salvaguardia de los cuidados*. consultado 19 de febrero de 2014; 15(1):22-26. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=810049>.
- Dawes, R. (1975). *Fundamentos y técnicas de medición de actitudes*, Limusa, México, pp. 35-38
- Diego J, Asensio S. *La Rotación de Puestos de Trabajo*. ergonautas.upv. Disponible en: [http://www.ergonautas.upv.es/art-tech/rotaciones/Rotaciones\\_Productividad.htm](http://www.ergonautas.upv.es/art-tech/rotaciones/Rotaciones_Productividad.htm).
- Flores R, Abreu JL, Badii M(2008) *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Daena: International Journal of Good Conscience 3(1):65-99. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf).
- González M. (2006) *La rotación del personal como un elemento laboral*. Eprints; Disponible: <http://eprints.uanl.mx/2630/1/1020154556.PDF>
- Gracia M, Mendoza J, Acosta O. (2003) *Actitud del personal de Enfermería ante el Proceso Administrativo de Rotación por los Servicios Hospitalarios*. RevEnferm IMMS. 11 (1): 35-42. Disponible en: <http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index>.
- Hamel G. *Los efectos de una alta rotación en las compañías*. La voz de Houston. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/los-efectos-de-una-alta-rotacin-de-personal-en-lascompaas-9194.html>.
- Katz. D (1967) *estudios básicos de la psicología Barcelona* p.267 hora 1984
- Morales R (2006) *medicin de actitufds en psicología y educación* Madrid, 3, p48
- Tamayo M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

## **VI. APÉNDICE**

### Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del dentro de atención primario Guillermo Kaelin, VMT

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del dentro de atención primario Guillermo Kaelin?</p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud cognitiva del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación existente entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del dentro de atención primario Guillermo Kaelin</p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Determinar la relación que hay entre la rotación de servicios y actitud cognitivo del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del dentro de atención primario Guillermo Kaelin.</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud cognitivo del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin</p>	Variable rotación de servicio				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Ventajas	-la rotación de servicios es un beneficio -la rotación de servicios genera nuevas habilidades y destrezas. -la rotación de servicios favorece el crecimiento profesional	1,2,3	Siempre [1] Casi siempre [2] Algunas veces [3] Nunca [4]	Bajo [1- 8] Moderado [9 - 16] Alto [17 - 24]
			desventajas	- Disminuye el crecimiento profesional -Al ingresar a un nuevo servicio se siente preparado. - Las rotaciones de servicios les generan insatisfacción.	4,5,6		

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable				
<b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación que hay entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin	<b>Hipótesis específica 2</b> Existe una relación causal directa y significativa entre la rotación de servicios y la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin	Variable actitud del personal de enfermería				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin?	<b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación que hay entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin	<b>Hipótesis específica 3</b> Existe una relación causal directa y significativa entre la rotación de servicios y la actitud conductual del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin	Actitud cognitiva	- Al ser rotado por otro servicio tiene que ser informado con anticipación.	7,8		Bajo [1- 8]
			Actitud emocional	- Las habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta en el momento de la rotación. - Al ser rotado de servicio le afecta emocionalmente. - Le agrada la rotación de servicio.	9,10	Siempre [1] Casi siempre [2] Algunas veces [3] Nunca [4]	Moderado [9 - 16] Alto [17 - 24]
			Actitud conductual	- Su reacción ante la rotación de servicios es posita. - Su reacción ante la rotación de servicios es negativa.	11,12		

## **APÉNDICE 2: INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES**



# UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

## Escuela de posgrado

### Cuestionario

Buenos días, mi nombre es Anali Rafael Ticse; Enfermera del centro atención primaria del hospital Guillermo Kaelin, me encuentro ejecutando un trabajo de investigación sobre la rotación de servicios y la actitud del personal; Una vez se tenga el resultado permitirá identificar las causas y aplicar medidas correctivas y oportunas en bien del personal como de la institución.

Los datos que Usted me brinda serán confidenciales y anónimos, le ruego me conteste con la veracidad.

#### Instrucción

A continuación, se le va realizar las preguntas, a la que Usted debe responder según crea conveniente.

#### Escala de valoración

Código	Categoría	
<b>S</b>	Siempre	1
<b>CS</b>	Casi siempre	2
<b>AV</b>	Algunas veces	3
<b>N</b>	Nunca	4



<b>VARIABLE: ROTACION DE SERVICIO</b>				
<b>DIMENSION 1: ventajas</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
Considera usted que al realizar la rotación de servicios es un beneficio.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicios le genera nuevas habilidades y destrezas.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicio le genera nuevos conocimientos.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicio le fortalece la interacción en nuevo equipo de trabajo.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicios favorece el crecimiento profesional				
<b>DIMENSION 2: desventajas</b>				
Considera usted que al realizar la rotación de servicios disminuye el crecimiento profesional.				
Considera usted al realizar la rotación de servicio se siente preparado al ingresar al nuevo servicio.				
Considera usted que la rotación de servicios no los estimula, sino que al contrario les generan insatisfacción.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicio no le genera nuevos conocimientos.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicio le es difícil adaptarse a los nuevos cambios laborales.				
<b>VARIABLE: ACTITUD DEL PERSONAL</b>				
<b>DIMENSION 1: actitud cognitiva</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
Considera usted que al ser rotado por otro servicio tiene que ser informado con anticipación.				
Considera usted que sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta en el momento de la rotación.				
Considera usted que al realizar la rotación de servicio disminuye la productividad.				
<b>DIMENSION 2: actitud emocional</b>				

Considera usted que al ser rotado de servicio le afecta emocionalmente.				
Considera usted que al ser rotado de servicio le dificulta la interacción con sus compañeros.				
Considera usted que al ser rotado de servicio es porque lo quieren despedir.				
<b>DIMENSION 2: actitud conductual</b>				
Usted le agrada la rotación de servicio.				
Su reacción ante la rotación de servicios es posita.				
Su reacción ante la rotación de servicios es negativa.				

**GRACIAS**

**APÉNDICE 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE  
CONTENIDO DE CADA UNO DE LOS INSTRUMENTOS**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROTACIÓN DE SERVICIOS

Table with 8 columns: N°, DIMENSIONES / ítems, Pertinencia¹, Relevancia², Claridad³, and Sugerencias. It contains 10 rows of items for evaluation, divided into 'DIMENSIÓN VENTAJAS' and 'DIMENSIÓN DESVENTAJAS'.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTITUD DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN ACTITUD COGNITIVA</b>							
1	Considera usted que al ser rotado por otro servicio tiene que ser informado con anticipación.							
2	Considera usted que sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta en el momento de la rotación.							
3	Considera usted que al realizar la rotación de servicio disminuye la productividad.							
	<b>DIMENSION ACTITUD EMOCIONAL</b>							
4	Considera usted que al ser rotado de servicio le afecta emocionalmente.							
5	Considera usted que al ser rotado de servicio le dificulta la interacción con sus compañeros.							
6	Considera usted que al ser rotado de servicio es porque lo quieren despedir.							
	<b>DIMENSIÓN ACTITUD CONDUCTUAL</b>							
7	Usted le agrada la rotación de servicio.							
8	Su reacción ante la rotación de servicios es posita.							
9	Su reacción ante la rotación de servicios es negativa.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

## **APÉNDICE 4: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO**

## Base de datos de la prueba piloto de las dos variables

	VARIABLE: ROTACION DE SERVICIO										VARIABLE: ACTITUD DEL PERSONAL								
	Dimensión 1: ventajas					Dimensión 2: desventajas					Dimensión 1: Actitud cognitiva			Dimensión 2: actitud emocional			Dimensión 3: Actitud conductual		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
3	2	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2
4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3
6	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
7	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3
8	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3

## **APÉNDICE 5: BASE DE DATOS DE LA MUESTRA**



**Base de datos de la muestra de las variables.**

VARIABLE: ROTACIÓN DE SERVICIO											VARIABLE: ACTITUD DEL PERSONAL								
DIMENSION 1: VENTAJAS					DIMENSION 2: DESDVENTAJAS						D1: ACTITUD COGNITIVA			D2; ACTITUD EMOCIONAL			D 3: ACTITUD CONDUCTUAL		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
3	2	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2
4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3
6	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
7	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3
8	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3
11	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
13	2	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2
14	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3
16	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
17	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3
18	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
19	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
20	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3
21	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
23	2	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2

24	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3
26	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
27	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3
28	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
30	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3
31	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
33	2	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2
34	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
35	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3
36	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
37	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3
38	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
39	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
40	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3

**APÉNDICE 6: BASE DE DATOS PRUEBA CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES**

*Confiabilidad de Instrumento de Variable rotación de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	10

*Nota:* La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

*Confiabilidad de Instrumento de Variable actitud del personal*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	9

*Nota:* La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

## **APÉNDICE 7: ARTÍCULO CIENTÍFICO**

# **ARTICULO CIENTÍFICO**

## **TITULO**

Rotación de servicios y actitud del personal de enfermería en el centro atención primaria Guillermo Kaelin VMT – 2017

## **AUTORA:**

Br. Anali Leonor Rafael Ticse

**PERÚ - 2017**

## 1. RESUMEN

La investigación titulada rotación de servicios y actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin pretende contribuir a que se le otorgue la importancia durante el proceso administrativo al realizarse la rotación de los servicios y las diferentes actitudes que se puedan presentar el personal ante el suceso presentado. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería por medio del uso del instrumento que permitió establecer la medida en que se muestra el grado de relación entre las variables.

Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población 40 personales de enfermería (profesional y no profesional) del centro de atención primaria Guillermo Kaelin. Para la presente investigación se ha empleado como instrumento de medición el cuestionario debidamente validado. A fin de medir la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería. Una vez recabada la información requerida se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a fin de determinar la correlación de las variables: rotación de servicios y actitud del personal de enfermería.

El resultado principal de la investigación se concluye que sí hay relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería comprobando la hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0,721 y una significación de 0,000 que es menor que 0,05 y de acuerdo a Bisquerra tiene un grado de correlación de nivel alta

**Palabras clave:** rotación de servicios y actitud del personal de enfermería.

## 2. ABSTRAC

The research entitled rotation of services and attitude of nursing staff of the primary care center Guillermo Kaelin aims to contribute to the importance given during the administrative process when the rotation of services and the different attitudes that can be presented by staff before the event presented. The present research aimed to determine the degree of relationship between service rotation and the attitude of nursing staff through the use of the instrument that allowed to establish the extent to which the degree of relationship between the variables is shown.

For this study, a cross-sectional, non-experimental design study with a basic type correlational level was used with a personal (professional and non-professional) 40 nursing staff of the Guillermo Kaelin primary care center. For the present investigation, the duly validated questionnaire has been used as a measurement instrument. In order to measure the rotation of services and the attitude of the nursing staff. once the required information was collected, the correlation coefficient of Spearman's Rho was applied in order to determine the correlation of the variables: service rotation and attitude of the nursing staff.

The main result of the investigation is that there is a relationship between the service rotation and the attitude of the nursing staff, checking the hypothesis formulated for the two variables with a

coefficient of 0.721 and a significance of 0.000 that is less than 0.05 and According to Bisquerra has a high degree of correlation.

**Key words:** Rotation of services and attitude of nursing staff.

### 3. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de enfermería cumplen un rol muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los usuarios, debiendo cumplir con las acciones de atención integral, para así proporcionar seguridad y bienestar tanto físico, psicológico, biológico.

Durante muchos años el personal de enfermería ha sido sometido a frecuentes cambios de servicios laborales, llama la atención que este proceso administrativo de cambios que se realizan, sean actos sin valorar el resultado de los mismos. En el ser humano ante cualquier cambio habitual de trabajo rompe su equilibrio y es frecuente que en esta circunstancia estén involucradas las emociones y actitudes de los seres humanos, por lo que deben ser consideradas en dicho proceso de cambio de personal, por los diferentes servicios para evitar situaciones adversas donde se pueden generar actitudes positivas o negativas ante una situación.

En el Perú aún se sigue realizando las rotaciones de servicios y la actitud del personal no ha mejorado como se evidencia según el autor Portela; al caracterizar la actitud del personal de Enfermería respecto a la formación continuada se pudo constatar que el 52% de los enfermeros(as) no han recibido ninguna capacitación en el postgrado con temáticas relacionadas al dolor y son las que mayoritariamente muestran actitudes desfavorables. Las actitudes favorables se evidencian en quienes han recibido capacitación 18,1% y a mayor número de cursos recibidos mejor es la actitud.

En los centros de salud cuando el personal es rotado de servicio aun lo toman como amenaza de despido y la atención tiende a no ser favorable y/o la producción disminuye.

### 4. METODOLOGÍA

El método utilizado fue el hipotético- deductivo porque tuvo incidencia en el desarrollo del presente trabajo de investigación, debido a que los planteamientos teóricos presentados en este trabajo fueron las bases para realizar la investigación proporcionando información sobre el problema estudiado: rotación de servicio y actitud del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

**Tipos de estudio:** La presente investigación corresponde a la investigación descriptiva y correlacional. El diseño que se empleo fue el no experimental transversal.

#### **Población muestra y muestreo**

**Población:** para esta investigación la población ésta conformada por 40 personales de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

**Muestra:** para la presente investigación la muestra se halló mediante los criterios de inclusión y exclusión ya que la población no es finita y la muestra se encuentra determinada.



**Muestreo no probabilístico** intencional: porque la población es determinada y solo se tomará ciertos criterios para elegir la muestra. Criterios de inclusión: el personal de enfermería que se encuentra laborando actualmente Criterios de exclusión: personal que se encuentra de licencia o de vacaciones

## 5. RESULTADOS

Donde el 60% de la población considera que la rotación de servicio es de un nivel moderado y el 40 % refiere es de un nivel alto. Se puede concluir que la rotación de servicio en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel moderado.

Donde el 80% de la población considera que la actitud del personal de enfermería es de nivel alto y 20 % refiere que la actitud del personal de enfermería es de nivel moderado. Se puede concluir que la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel alto.

Los resultados de la relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin indicaron un valor de sigma bilateral de .000 el cual es menor que  $\alpha$  ( $<0.05$ ), a un intervalo de confianza de 95%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que existe relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin.

Este resultado se corrobora con el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman el mismo que fue igual a 0.721 \*\* (valor muy cercano al uno), y siendo que la correlación es significativa.

## 6. DISCUSIÓN

Al realizarse las rotaciones de servicios la actitud que puedan tomar el personal de enfermería es de diferentes maneras donde se pueden tomar en actitudes como es la actitud cognitiva, la actitud emocional y la actitud conductual.

En el presente trabajo se investigó el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin, donde se al aplicarse el trabajado se ha efectuado los objetivos establecidos en la presente investigación cuyo propósito fue conocer el grado de relación entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería. Al analizar los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar que 60% de la población considera que la actitud emocional del personal de enfermería es de un nivel moderado y el 40 % es de un nivel alto en la cual se concluye que la actitud emocional del personal de enfermería en el centro de atención primaria Guillermo Kaelin-VMT 2017 es de un nivel moderado. Así como el autor Mendoza, et (2013) en su tesis concluye que el 87% de la población estudiada prefiere permanecer en el mismo servicio, 55% refiere molestia por el procedimiento administrativo, en ambas conclusiones se aprecia que afecta emocionalmente al personal en relación a la rotación de servicios. Al realizarse las rotaciones de servicio se genera nuevas habilidades y destrezas tal como Cidoncha (2004) menciona que otros beneficios que tiene la rotación son admitir que cada persona que labora en la empresa exprese su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces.

También se puede considerar que la rotación de servicio enera actitudes diferentes, así como indicaron Lewin y Rogers (1987), “la rotación de servicios genera en el ser humano cambios

relacionados con nuevos grupos de personas en los cuales implica adaptarse a nuevos ámbitos laborales y conformar el desarrollo de sus funciones. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se debe señalar que el grado de correlación fue de 0,721 y un valor de significancia menor de 0,01; por consiguiente se considera que si existe la relación significativa entre la rotación de servicios y la actitud del personal de enfermería en el centro de atención Guillermo Kaelin.

## 7. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos al respecto sobre la existencia de relación entre la rotación de servicio y la actitud del personal de enfermería del centro de atención primaria Guillermo Kaelin, se ha podido concluir a lo siguiente:

Primera: Se ha podido determinar el grado de relación entre las variables rotación de servicios y actitud del personal de enfermería debido a que se obtuvo un rho de Spearman = 0.721 señalando que hay una relación positiva, a un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

Segunda: Se determinó la correlación entre la variable rotación de servicio y la dimensión actitud cognitivo con un rho de Spearman = 0.745 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= ,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

Tercera: Se determinó la correlación entre la variable rotación de servicio y la dimensión actitud emocional con un rho de Spearman = 0.645 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= ,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

Cuarta: Se determinó la correlación entre la variable rotación de servicio y la dimensión actitud cognitivo con un rho de Spearman = 0.496 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación baja, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= ,001$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

## 8. REFERENCIAS

Aronson, E. (1975): *Busing and racial tension: The jigsaw route to learning and liking*, Psychology Today, february, 43-59

Carrillo C, García L, Cárdenas C, Díaz I, Yabrudy N, Benner P. *La práctica clínica. Enfermería Global* 32(1):346-361. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/eglobal.12.4.151581/153271>.

Cidoncha M, Campo (2004) *De la rotación de enfermeras a la salvaguardia de los cuidados*. consultado 19 de febrero de 2014; 15(1):22-26. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=810049>.

Dawes, R. (1975). *Fundamentos y técnicas de medición de actitudes*, Limusa, México, pp. 35-38

Diego J, Asensio S. *La Rotación de Puestos de Trabajo*. ergonautas.upv. Disponible en: [http://www.ergonautas.upv.es/art-tech/rotaciones/Rotaciones\\_Productividad.htm](http://www.ergonautas.upv.es/art-tech/rotaciones/Rotaciones_Productividad.htm).

Flores R, Abreu JL, Badii M(2008) *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Daena: International Journal of Good Conscience 3(1):65-99. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf).

González M. (2006) *La rotación del personal como un elemento laboral*. Eprints; Disponible: <http://eprints.uanl.mx/2630/1/1020154556.PDF>

Gracia M, Mendoza J, Acosta O. (2003) *Actitud del personal de Enfermería ante el Proceso Administrativo de Rotación por los Servicios Hospitalarios*. RevEnferm IMMS. 11 (1): 35-42. Disponible en: <http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index>.

Hamel G. *Los efectos de una alta rotación en las compañías*. La voz de Houston. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/los-efectos-de-una-alta-rotacin-de-personal-en-lascompaas-9194.html>.

Katz. D (1967) *estudios básicos de la psicología Barcelona* p.267 hora 1984

Morales R (2006) *medicin de actitufds en psicología y educación* Madrid, 3, p48

Tamayo M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limus