



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Rotación de servicios en el ejercicio profesional de
enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,
Breña - 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Gladys Rosa Torres Mori

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata.

SECCIÓN:

Ciencias Médicas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud.

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Presidente

Dra. Milagritos Rodriguez Rojas

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata.

Vocal

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos trazados, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres.

Por haberme apoyado en cada momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Agradecimiento

A la prestigiosa Universidad César Vallejo, quien abrió sus puertas para forjar mi desarrollo profesional y lograr mis metas y también al asesor por sus enseñanzas y paciencia.

Mi sincero agradecimiento está dirigido a los profesores Córdova y Alca, quienes aportaron sus conocimientos para la elaboración y ejecución de esta tesis.

A mi familia por siempre brindarme su apoyo incondicional, quienes han sido mi razón de ser y han animado día a día que sea una persona de éxito.

Gracias Dios, gracias padres y hermanos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gladys Rosa Torres Mori, estudiante del Programa de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. 10535678, con la tesis titulada "Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña -2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, septiembre de 2017.

Br. Gladys Rosa Torres Mori
DNI. 10535678

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña –2017” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con “Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería”, y particularmente en el hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expuso la introducción. En el segundo capítulo se presentó el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo aborde la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que he planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presente las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Justificación	63
1.4. Problema	64
1.5. Formulación del problema	67
1.6. Hipótesis	68
1.7. Objetivos	69
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	72
2.2 Operacionalización de variables	73
2.3. Metodología	76
2.4. Tipos de estudio	76
2.5. Diseño	76
2.6. Población, muestra y muestreo	78
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
2.8 Método de Análisis	81
2.9. Aspectos éticos	82
II. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	84

3.2. Contrastación de hipótesis	92
IV. Discusión	101
V. Conclusiones	106
VI. Recomendaciones	109
VII. Referencias	111
Anexos	
Anexo 1: Instrumento de medición de la variable motivación laboral	122
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable desempeño profesional	126
Anexo3: Matriz de consistencia	129
Anexo 4: Base de datos de Rotación de servicio	132
Anexo 5: Base de datos de Ejercicio profesional de enfermería	134
Anexo 6: Certificados de validez de contenido	136

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable rotación de servicio	74
Tabla 2: Operacionalización de la variable ejercicio del personal de enfermería	75
Tabla 3: Resultados del análisis de fiabilidad de las variables	81
Tabla 4: Juicio de expertos	81
Tabla 5: Niveles de frecuencia de la Rotación de servicios	84
Tabla 6: Niveles de frecuencia del ejercicio profesional de enfermería	85
Tabla 7: Niveles de frecuencia de la personalidad de los enfermeros	86
Tabla 8: Niveles de frecuencia de la dimensión Identidad profesional	87
Tabla 9: Niveles de frecuencia de la dimensión ética personal	88
Tabla 10: Niveles de frecuencia de la dimensión competencia profesional	89
Tabla 11: Determinación del ajuste de los datos para el modelo	90
Tabla 12: Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	91
Tabla 13: Presentación de los coeficientes de la rotación de servicios	91
Tabla 14: Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	92
Tabla 15: Presentación de los coeficientes de la rotación de servicios	93
Tabla 16: Pseudo coeficiente de determinación de las variables	94
Tabla 17: Presentación de los coeficientes de la Rotación	95
Tabla 18: Pseudo coeficiente de determinación de las variables	96
Tabla 19: Presentación de los coeficientes de la rotación de servicios	96
Tabla 20: Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	97
Tabla 21: Presentación de los coeficientes de La rotación de servicios en competencia	98
Tabla 22: Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	99

Índice de figuras

Figura 1:	Niveles de frecuencia de la Rotación de servicios	84
Figura 2:	Niveles de frecuencia del ejercicio profesional de enfermería	85
Figura 3:	Niveles de frecuencia de la personalidad de los enfermeros	86
Figura 4:	Niveles de frecuencia de la dimensión Identidad profesional	87
Figura 5:	Niveles de frecuencia de la dimensión ética personal	88
Figura 6:	Niveles de frecuencia de la dimensión competencia profesional	89

Resumen

En la investigación titulada: “Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña –2017” el objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña –2017.

El tipo de investigación fue sustantiva, el nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional y el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 247 trabajadores del hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,948 para la variable rotación de servicios y 0,925 para la variable ejercicio profesional.

Con referencia al objetivo general: el objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña –2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre la rotación de servicios (0.936) y en el ejercicio profesional (0.820) de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, Breña. Lo que se demuestra con el estadístico de regresión logística ordinal (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .600**).

Palabras Clave: Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería.

Abstract

In the research entitled "Rotation of services in the professional nursing practice at the Arzobispo Loayza National Hospital, Breña -2017", the general objective of the research was to determine the influence of rotation of services in the professional practice of nursing at the National Hospital Archbishop Loayza, Breña -2017.

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 230 workers from the Arzobispo Loayza National Hospital, Breña. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.948 for the organizational learning variable and 0.925 for the professional development variable.

With reference to the general objective: the general objective of the research was to determine the influence of the rotation of services in the professional nursing practice at the National Hospital Arzobispo Loayza, Breña -2017, we conclude that there is a direct and significant relationship between organizational learning And professional development in the workers of the National Hospital Arzobispo Loayza, Breña What is shown with the ordinal logistic regression statistic(bilateral = .000 <0.01; Rho = .600 **).

Keywords: Rotation of services in the professional nursing practice

I. Introducción

1.1. Antecedentes

De la literatura bibliográfica que se ha consultado con respecto al estudio, se pueden señalar a continuación las más relevantes:

1.1.2. Antecedentes Internacionales:

Yaguana (2017) su tesis titulada, la incidencia de la Gestión Administrativa del Talento Humano en el Desempeño Laboral caso Empresa Pathsoil Cia Ltda, autorizo a la Universidad Central del Ecuador, su objetivo de estudio fue determinar la incidencia de la gestión administrativa del talento humano, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa PATHSOIL CIA LTDA, El diseño metodológico de la investigación se desarrolló con un alcance exploratorio, descriptivo, la población de estudio fue de 60 trabajadores administrativos y funcionarios de la empresa, se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, los resultados es que existen opiniones divididas, las cuales se contradicen, un ejemplo claro son los resultados de la pregunta 2 del cuestionario, donde el 42% de los trabajadores respondió que solo a veces el departamento de recursos humanos se encarga de la organización de las actividades de los empleados, lo que se contrapone a lo mencionado por el gerente del departamento. Se llegó a la conclusión que es evidente que existen problemas de organización que afectan a la gestión administrativa del talento humano en la empresa PATHSOIL CÍA. LTDA., siendo uno de los principales la desorganización y la falta de participación del personal en la planificación de trabajo y de las actividades que desarrollo la compañía. Además, existe falta de interés de los trabajadores por cumplir sus actividades laborales de forma óptima y según los resultados esperados por la administración. (p. 77)

Pablos (2016) su investigación titulada, *estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, España*. Su objetivo de estudio fue determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Transferir los resultados a sus órganos gestores, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la población fue de 806 trabajadores. Los resultados de la investigación fueron

Cuando el Hospital implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente. Vemos que, únicamente un 1,3% de los profesionales se encuentran totalmente de acuerdo con esta cuestión, en contraposición, los valores más elevados son los correspondientes a totalmente en desacuerdo (18,9%) y en desacuerdo (39,6%). El autor llegó a la conclusión únicamente en el factor condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, son las enfermeras de los hospitales de Badajoz las que se encuentran más satisfechas. Por este motivo influye el contexto de los hospitales como se encuentra cada uno de los ambientes. (p. 237)

Ferraro (2016) su investigación titulada, *incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal Especializado en Oncología Luciano Fortabat de Olavarria*, Colombia. Su objetivo de estudio fue describir el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado del personal de enfermería que se desempeña en el Hospital Zonal especializado en oncología "Luciano Fortabat" de la ciudad de Olavarría, el instrumento utilizado fue investigación descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva, la población fue de 27 trabajadores. Los resultados investigación fueron El 52% del personal se ha ausentado a su trabajo durante el último año. Se constató un total de 1417 días de ausencias anuales. Los meses de mayor ausencia fueron julio, marzo y noviembre, con medias de 8 y 6 ausencias respectivamente, dando un promedio mensual de 5.2 trabajadores. El promedio de días perdidos fue de 118. En junio (161 días), mayo (160 días), marzo (151 días) y abril con 150 días de incapacidad. La incidencia global de ausentismo fue de 21,2 de incapacidad temporal. El índice de frecuencia (IF) denotó un promedio de 31,2% de incapacidades temporales por cada 1000 Horas Hombre Trabajadas (HHT), con picos en los meses de junio con 50%, marzo con 37% y noviembre con 37,5%. Se destacan las causas medicas psiquiátrica (33%), respiratorias (17%), quirúrgicas (17%) y obstetra-ginecológicas (11%), generales o estivales (10%) y osteo-artromusculares (6%). Se relevó la preponderancia del sexo femenino (74%), de entre los 40 y 49 años de edad (41%). El 26% son licenciadas; el 48% tiene más de 20 años de antigüedad en

la institución. El 85% trabaja entre 41 a 48 horas semanales. El autor llegó a la conclusión que la incidencia de ausentismo de los enfermeros del hospital de Oncología es media baja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. Respecto al tiempo de actuación, se observó que el ejercicio profesional continuo en la asistencia de enfermería a lo largo de los años, puede causar desgaste físico y mental del agente, generando ausencias por enfermedad, con predominio de patologías psiquiátricas; a su vez confluyeron factores de insatisfacción como bajos salarios y relaciones interpersonales regulares. El ausentismo laboral en enfermería constituye un problema importante lo que requiere abordaje preventivo y de control de riesgos. Es importante la coordinación, unificación de criterios con la institución, así como la implementación de los servicios de salud en el trabajo. Se va a generar un desbalance en el sector de enfermería por la falta de factores externos e internos que se dan dentro del establecimiento. (p. 41)

Cáceres (2015), con su tesis titulada, *la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*, Ecuador, su objetivo fue analizar la incidencia de la Gestión de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el tipo de estudio fue descriptiva analítica, el instrumento fue la encuesta, la población estuvo conformada por 696 docentes con nombramiento, 471 personal administrativo., los resultados fueron ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción del usuario interno y externo de la ULEAM en relación al servicio recibido?, de acuerdo a los datos obtenidos la tendencia de opinión indica que el 46,23% del personal administrativo indica que el nivel de satisfacción de los clientes es excelente, lo que se contrasta con la opinión de los profesores donde el 43,15% indica que la satisfacción es buena. La conclusión fue entre las principales razones por las que existe resistencia hacia el proceso de capacitación por parte del personal administrativo, se basa en la sobreocupación que existe en la actualidad y en el cambio cultural de los procesos que se han implementado. Teniendo en cuenta que todas y cada una de las cosas van modificándose de acuerdo a la época que está sucediendo. (p. 68)

Pilco y Remache (2014) su investigación titulada, *rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el hospital provincial general docente Riobamba periodo noviembre del 2013 – abril 2014*. Ecuador. Su objetivo de estudio fue determinar la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en las áreas de Emergencia, Unidad de Quemados, Unidad de Terapia Intensiva, Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Neonatología, Ginecología y Obstetricia, Centro Obstétrico y Consulta Externa del Hospital Provincial General Docente Riobamba. Se realizó un estudio de campo, descriptivo y transversal, la población fue de 113 profesionales de enfermería que laboran en la institución de salud. Los resultados de la mostraron que un 67% de las enfermeras manifestaron que fueron desplazadas a otras áreas de servicios por una o dos veces durante el año 2012 – 2013. Un representativo 9% del personal de enfermería han laborado menos de 3 años en dicho servicio. Además un 61% de ellas experimentaron cambios emocionales tanto positivos y negativos lo cual incrementaría la insatisfacción laboral. El autor llegó a la conclusión mientras que 35 de las profesionales aplicaron el proceso enfermero como método propio de la profesión. Se recomienda elaborar un programa de rotación que incluya la capacitación y adiestramiento previo al nuevo servicio, así como también se involucre al personal experto de cada servicio a fin de garantizar que dicho adiestramiento sea efectivo, de modo que la integración del nuevo personal se efectúe correctamente. Se sugiere evaluar el impacto de la rotación en función de los niveles de competencia profesional, de tal manera que se evidencie como favorece dicha competencia en las enfermeras removidas. Los cambios tienen deben ser favorables para la organización, los trabajadores deben ser rentables en la productividad de manera eficiente. (p. 151)

Cardosa, Mecina y Valerde (2013) su investigación titulada, *ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en enfermería*. Argentina. Su objetivo de estudio fue Identificar cuál es el grado de relación entre ausentismo y satisfacción laboral del personal de enfermería del Área Crítica Quirúrgica del hospital Pediátrico Dr. Humberto Notti, el instrumento utilizado fue cuestionario, la población fue 30 enfermeras. Los resultados investigación fueron Un 70% no recibe incentivo laboral por el desempeño de sus tareas. El 47% se encuentra

satisfecho con el salario percibido. Al contestar sobre la disponibilidad de insumos el 87% expresa que algunas veces cuenta con el material necesario para desempeñar las tareas. Con respecto a las condiciones laborales el 71% expresa que algunas veces son satisfactorias. Los autores llegaron a la conclusión de implementar medidas más rigurosas para el personal que se ausenta del lugar de trabajo aduciendo en reiteradas oportunidades motivos personales. Que la jefa del servicio fomente la importancia de mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, y a su vez su relación con sus subalternos, lo cual dará como resultado una rápida y eficiente resolución de conflictos y el trabajo en equipo, logrando la satisfacción del personal. Se debe tener en cuenta al personal para que lleve una mejor calidad de vida en su hogar. (p. 88)

Medellin (2013) su investigación titulada, *incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional Sede Manizales – Caldas, Colombia*. Su objetivo de estudio fue determinar la incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional Sede Manizales – Caldas, Se realizó un estudio descriptivo, la población fue 27 asesores. Los resultados fue la aplicación de la encuesta MbM se llevó a cabo en la campaña # 728, la cual consta de 27 asesores y cuatro integrantes de la estructura. Aunque la intención era aplicar la encuesta al 100% de los asesores, teniendo presente las limitantes ya establecidas, se logró aplicar la encuesta al 85% de los asesores y al 100% de la parte operativa. El autor llegó a la conclusión que la actualización de los puestos de trabajo articulada el reajuste en la estructura salarial, podrán facilitar la selección de personal más objetiva y coherente con el perfil del cargo. Se realizar una evaluación del desempeño, direccionada a capacitar en aquellas falencias que presenta el personal de la empresa, contribuirá a disminuir la rotación de personal y a modificar la percepción que tienen los colaboradores respecto a su despido injustificado. (p. 28)

Paz (2012), su tesis titulada, *la alta rotación del personal incide en el servicio al cliente de la empresa “Roddome Pharmaceutical S.A. En La Ciudad De Ambato*. Ecuador, su objetivo fue determinar cómo influye el alto índice de

rotación de personal de la empresa “Roddome S.A.” en el servicio al cliente, tipo de estudio descriptivo correlacional, instrumento utilizado fue encuesta y cuestionario, el trabajo está conformada con una población de 155 trabajadores, los resultados fueron del 100% de los encuestados, es decir de 112 clientes, se observó que: el 47% de la muestra respondió que de 1 a 3 meses con frecuencia se cambia los visitadores a médicos, el 22% manifestó que de 3 a 6 meses y de 6 a 12 meses han observado cambios en este lapso de tiempo, y un 13% respondió que no con frecuencia se cambian a los visitadores a médicos más de un año. La conclusión fue definiendo el problema existente dentro de la Empresa Roddome, de cómo influye el alto índice de rotación de personal en el servicio a sus clientes, esto se da por diferentes variables relacionadas con la rotación, tales como la insatisfacción en el trabajo, la presión del trabajo, entre otras que conllevan a que el personal abandone la organización. Donde ayuda al cambio en la rotación del personal para el beneficio de la organización. (p. 65)

Garcés (2011), en su tesis titulada, *gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa muebles Garzón de la ciudad de Ambato*, Ecuador, su objetivo fue determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño laboral de la Empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato, el tipo de estudio fue descriptivo, el instrumento la encuesta, la población estaba conformada 30 trabajadores, los resultados fueron la manera de cómo la empresa mide el desempeño laboral de los trabajadores, 13 personas dicen que se les evalúa periódicamente lo que representa el 43.3% de la muestra utilizada, 12 personas respondieron que se les evalúa por cumplimiento diario de estándares, lo que representa el 40% y 5 personas desconocen el tipo de medición que se realiza lo que representa el 16.7% del total de la muestra utiliza. Muchas organizaciones consideran necesario medir el nivel de conocimientos y preparación de los trabajadores para determinar si su desempeño es el más óptimo y para corregir las deficiencias que se puedan detectar con la finalidad de mejorar los procesos y obtener resultados más eficientes. El autor llegó a la conclusión para la organización el puesto de trabajo, las tareas tanto habituales como periódicas y eventuales que debe cumplir el trabajador, se concluye que la empresa si se

responsabiliza por dar a conocer las funciones de que en cada uno de los puestos de trabajo debe cumplir los empleados. Esta es la razón por la cual los trabajadores deben tener un pleno conocimiento de lo deberes que deben cumplir y consecuentemente se establecen semejanzas y diferencias entre los antedichos puestos de trabajo. El trabajador debe estar capacitado de forma eficaz y eficiente para desarrollar en forma óptima su trabajo. (p. 104)

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Oscoco (2015) su investigación titulada, *determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*, Lima. Su objetivo de estudio fue determinar cuál es la relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una organización, el instrumento utilizado fue descriptivo, la muestra fue grupos formado de 20 trabajadores. Los resultados investigación fueron En esta investigación se realiza el ROI de los programas de responsabilidad social, este índice nos arroja 2.4%, de esta manera es un programa que logra su propio financiamiento a través del ahorro que permite en las actividades de gestión de RRHH. El autor llegó a la conclusión sí existen una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización. Los trabajadores deben de estar tranquilos tener las comodidades del trabajo y un salario adecuado para poder desenvolverse integro en su trabajo. (p. 98)

Cazorla (2015) su investigación titulada, *plan estratégico para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la empresa Gama Express EIRL*. Su objetivo de estudio fue determinar la influencia que tendría el Plan estratégico para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Gama Express EIRL, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la población fue 20 trabajadores. Los resultados de la investigación fueron que en la dimensión políticas la empresa Gama Express obtiene que sus políticas son malas representado en el 40% de los encuestados , mientras que un 50% responde que es regular y por ultimo un 10% respondió que es bueno con respecto a las políticas que aplica la empresa. Lo que nos muestra que debería mejorar sus

políticas ya que estas según lo corrobora García, D. (1996) son concreción de los objetivos generales, normas y valores en estrategias y líneas de actuación ante sus propios miembros, y ante el mercado, el estado y la sociedad genera. El autor llegó a la conclusión se analizó cuáles son los principales problemas que afectan el clima laboral en la empresa Gama Express mediante la observación y diagnóstico. Se identificó y se propuso talleres adecuados que modificarán y cambiarán el clima laboral en la empresa. En cada una de las empresas debe de existir un clima laboral favorable y si no es el caso se debe trabajar, para tener un clima laboral adecuado dentro de la organización por el bien de cada uno de los trabajadores. (p. 97)

Chávez y Ríos (2015) en su tesis titulada, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, su objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados mostraron un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$. (p. 54)

Guillermo y Quispe (2015) su investigación titulada, *características personales y laborales asociadas a la calidad de la elaboración de notas de enfermería, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca*. Su objetivo de estudio fue describir y analizar las características personales y laborales asociadas a la calidad de la elaboración de las de notas de enfermería, en el Hospital Carlos Monge Medrano, el instrumento utilizado fue descriptivo, la población fue 27 trabajadores. Los resultados investigación fueron analizamos el tercer objetivo de investigación: explicar la calidad de la elaboración de las notas de enfermería en el Hospital Carlos Monge Medrano, noviembre 2014 a febrero

2015 siendo el primer indicador calidad de las notas de enfermería, donde observamos que el 77,42% (48) la calidad de las notas de enfermería son regulares, seguido del 14,52% (9) la calidad de las notas de enfermería son buenas; y un 8,06% (5) la calidad de notas de enfermería son malas. El autor llegó a la conclusión Las características laborales asociadas a la calidad de la elaboración de las notas de enfermería en el Hospital Carlos Monge Medrano, noviembre 2014 a febrero 2015 fueron: el servicio que labora el 51,61% (32) laboraban en el servicio de cirugía $P=0.040$; condición laboral el 58,06% (36) son nombrados $P=0.047$; tiempo de servicio el 61,29% (38) tenían más de 5 años de servicio $P=0.039$; número de empleos el 56,45% (35) solo trabajaban en el hospital $P=0.003$; relaciones interpersonales el 59,68% (37) tienen regulares relaciones interpersonales $P=0.003$. Se concluye que es donde las enfermeras son evaluadas constantemente en su desarrollo permanente con los pacientes. (p. 99)

Arteaga y Olguin (2015) su investigación titulada, *la mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L.* Trujillo. Su objetivo de estudio fue determinar la influencia del Sistema de Control Interno del área de Logística en la Gestión Financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L, el instrumento utilizado fue explicativo, la población fue de 20 trabajadores. Los resultados investigación fueron se observa que la rentabilidad del patrimonio para los años 2013 y 2014 fue del 16.16% y 16.90% respectivamente; es decir que hubo un aumento en la rentabilidad de la inversión de los accionistas del 0.74% lo cual es favorable. Los autores llegaron a la conclusión que la mejora del sistema de control interno del área de logística influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, ya que al adoptar y cumplir eficientemente con las políticas, funciones y procedimientos establecidos, permite a la gerencia tomar las decisiones acertadas con relación a los inventarios de la empresa. Cuando los diferentes lineamientos funcionan correctamente dentro de una organización todo estará correctamente adecuado. (p. 129)

Marchena y Medina (2013) su investigación titulada, *estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel iii.*

Trujillo, Su objetivo de estudio fue Comparar los niveles de estrés psicológico en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Belén con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2013, el instrumento utilizado fue un cuestionario. El estudio fue de tipo cuantitativo, de corte transversal, con diseño descriptivo- comparativo descriptivo, la población fue 20 enfermeras del hospital. Los resultados investigación fueron para el último dato sobre condición laboral, se obtuvo que la condición de nombrada, fue de 80% en el HBT y 70% en el HRDT; para la condición de contratada, 30% en el HRDT y 20% en el HBT. Se infiere, a partir de los resultados, que en su mayoría las enfermeras cuentan con un trabajo estable, que les permite mantener su tranquilidad económica y de esta manera poder satisfacer sus necesidades básicas, no solo para ella, sino también para su propia familia. El autor llegó a la conclusión no existen diferencias significativas en los niveles de estrés psicológico en las enfermeras de ambos grupos. Fue bajo el nivel de estrés psicológico que predominó en las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales. Se debe tener en cuenta que el trabajo de las enfermeras es arduo, que están en constante cambio. (p. 48)

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Se manifiesta los diferentes estudios realizados tanto como teorías, importancia, características, etc.

1.2.1 Bases teóricas de la variable rotación de servicio.

A continuación se presentan los aspectos teóricos relacionados con el proceso del talento humano, que permiten ubicarlo en un contexto específico que facilita la comprensión de sus componentes y relaciones, estos aspectos se han estructurado de forma que sustenten la investigación realizada con la propuesta y ha servido a su correcta conducción.

La productividad es afectada por la rotación de personal.

La globalización de los mercados ha provocado un aumento en las expectativas de los trabajadores ante un mercado más amplio y competitivo para su elección. En esas condiciones la productividad es un factor que

determina la existencia de una organización, ya que es la forma que le permitirá competir en un mercado de bienes o servicios.

Se debe manifestar de una manera adecuada teniendo en cuenta el liderazgo con los trabajadores. Kart y Rosenzweig (1988) dijeron que:

La clave no es trabajar más, sino hacerlo eficientemente, integrando la tecnología, la estructura, los procesos administrativos, y el personal, obtener más salidas (bienes o servicios que produce una empresa) con la misma cantidad de entradas con las que antes trabajaba los empleados para que la empresa funcione bien. (p. 686)

Existen organizaciones donde la rotación de los trabajadores han impedido el uso eficiente de los recursos y de esta manera se visto afectado y por lo tanto no llegan a tener la productividad que tienen las otras empresas del mismo sector, lo que no ha permitido un sano crecimiento y consolidación de la organización por esta razón es fundamental que los trabajadores están en permanente evaluación.

Determinación del costo de rotación de personal

En diferentes oportunidades el factor salarial determina un flujo continuo de recursos humanos a través de una elevada rotación de trabajadores inclusive puede resultar muy costoso, por tanto, son manifestaciones de evaluación económica, donde se va a ver hasta donde la organización puede soportar sin verse muy afectada. El costo de la rotación involucra costos primarios y secundarios.

Costos primarios: son los directamente relacionados con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro. Por el hecho de ser básicamente cuantitativos se calculan con facilidad, entre los costos primarios de rotación de personal están:

- Costos de reclutamiento y selección

- Gastos de admisión y de procesamiento de solicitud del empleado

- Sueldo del personal de reclutamiento.

- Gastos en anuncios en periódicos, revistas, gacetas, material de reclutamiento.

Costos secundarios: son aspectos difíciles de evaluar en forma numérica y otros relativamente intangibles, en su mayor parte de carácter cualitativo. Se refiere a los aspectos colaterales e inmediatos de la rotación, como:

Reflejos de la producción

Pérdida de la producción causada por el vacío dejado por el empleado mientras no es substituido.

Producción generalmente inferior, por lo menos durante el periodo de ambientación del nuevo empleado que ha ocupado el cargo.

La imagen y los negocios de la empresa pueden sufrir deterioro por la deficiente calidad de los productos en razón de la inexperiencia de los nuevos empleados (Chiavenato, 2011, p. 17).

Donde los costos serán minuciosos tanto los secundarios y los primarios, donde relativamente se van a manifestar en forma tangible e intangible, también serán manifestados la producción de la empresa, por supuesto la imagen de la empresa no debe de sufrir deterioro al momento de la rotación del personal.

Rotación de puestos

La rotación de puestos es una técnica de capacitación gerencial que significa que el trabajador será modificado de una posición a otra con la intención de aumentar su experiencia e determinar sus puntos débiles o fuertes, con el objetivo de prepararlos o substituirlos para un futuro de la empresa.

Wallace, Crandall y Charles (1982) consideraron que: "Es un proceso mediante el cual los individuos seleccionados son ubicados en diferentes puestos a través de las diferentes posiciones de la empresa" (p. 262). Es donde la empresa contrata personal de acuerdo a las necesidades de la empresa, y cada uno de los trabajadores debe adecuarse a la normativa de la empresa.

La rotación de puestos es benéfica para los empleados y por consiguiente redundante a favor de los intereses de la empresa. Wallace, Crandall y Charles (1982) señalaron que:

A través de ella se permite conocer nuevos trabajadores de la plantilla de la organización, renovando los recursos humanos, proveer a los nuevos trabajadores con experiencias en nuevas posiciones, con el objetivo de que los empleados conozcan las actividades que se desarrollan dentro de su contexto, y crearles los elementos necesarios para el desempeño de sus responsabilidades, proveer información sobre el desarrollo del trabajo para cuando los empleados sean considerados para una promoción. (p. 269)

La intención de la rotación de puestos es que los trabajadores tengan diferentes habilidades dentro de la empresa, que cada contexto es diferente y los trabajadores deben de desarrollarse adecuadamente en cada uno de los puestos requeridos por la empresa.

Es necesario tener en cuenta los diferentes movimientos de rotación que se realiza en una organización por diferentes circunstancias. William, Werther y Keith (1995) dijeron:

En la rotación de puestos cada movimiento de uno a otro puesto es normalmente precedido por una sesión de instrucción directa además de proporcionar variedad en su labor diaria, ésta técnica ayuda a la organización en periodo de vacaciones, ausencias, renuncias, etc. Y les da una participación activa a los empleados y un alto grado de transferibilidad. (p. 218)

El administrador tiene que tener presente que por diferentes motivos los trabajadores tiene que rotar de puesto y que novan a permanecer estables en un determinado puesto y las transferencia pueden ser de un momento a otro o planificadas.

Inadecuada política salarial impuesta

William, Werther y Keith (1995) manifestaron que:

La política salarial es una de las políticas más complicadas que se aplican en una empresa, ya que tienen que ver directamente con la satisfacción monetaria de los empleados. A pesar de su complejidad

se aplica de manera superficial y subjetiva en muchas empresas y no está de acuerdo al promedio del mercado laboral y ni siquiera a la realidad de la empresa de acuerdo a los resultados obtenidos por el desempeño de su actividad. En general, la decisión de los salarios dependerá de la posición financiera de la empresa, de la situación del mercado laboral, de la situación económica del país de los sindicatos o de las negociaciones laborales, de la legislación laboral, y por último de la perspectiva aplicable a la política de Recursos Humanos con la que cuenta la organización. (p. 189)

La forma de que los trabajadores se sientan cómodos y trabajen con eficacia y eficiencia deben contar con una remuneración adecuada de acuerdo al mercado laboral porque del personal humano con una remuneración adecuada tendrá una productividad adecuada para los intereses de la empresa, y de esta manera puede elevarse el salario de los trabajadores.

Deficiente política de beneficios sociales

Chiavenato (1988) dijo que:

En la mayoría de las empresas de México pareciera ser que lo que más interesa es obtener los servicios de los trabajadores retribuyéndoles únicamente un salario ya sea bueno o malo, pero no toman en cuenta que los trabajadores estarían mejor si se establecieran beneficios sociales adicionales al sueldo tales como: planes de jubilación, planes dentales, fondo de ahorro, seguro de vida, gastos médicos, actividades de integración, música ambiental, planes de préstamos, etc., por mencionar algunos, aun cuando fueran de bajo impacto y que se establecieran solo algunos de ellos. Es mejor invertir en el personal que se tiene, y no gastar en contrataciones y más contrataciones generadas por la insatisfacción de los trabajadores. (pp. 343-348)

Se debe de tener en cuenta el bienestar de los trabajadores la calidad de vida que llevan cada uno de ellos, y no solamente ver el beneficio de la empresa, sino evaluar el contexto que tiene cada trabajador, pero también

como va a vivir el personal cuando se jubile en la empresa cuáles serán sus beneficios.

Características incorrectas de la supervisión

Siempre existen trabajadores que hacen uso indebido de su posición como supervisores, crean conflictos dentro de la empresa e imponen condiciones particulares a los trabajadores. Cada una de estas actividades deben de ser en forma equitativos para todos los trabajadores y que permita que cada uno de los seres humanos sean considerados como elementos importantes en el proceso productivo y no solo como un número más en la platilla. “Dicha supervisión debe ser ejercida por personas capacitadas, respetadas y con liderazgo, ya que las personas que desempeñan ésta actividad están ubicadas entre la administración y los trabajadores, son intermediarios entre ambos lados en la cadena de autoridad e información” (Keith y Newstrom 1997, pp. 254-255). Tiene que ser una persona idónea para desempeñarse en dicho puesto con imparcialidad capacidad.

Condiciones físicas inadecuadas del lugar de trabajo

Es de gran vitalidad para el personal que trabaja en una organización y para su desempeño de sus diferentes actividades, que sus condiciones físicas sean las convenientes. Se deben considerar que: “La salubridad, iluminación, espacios, elementos para prevenir riesgos y la facilidad de transporte para llegar al lugar, entre otros”. (Chiavenato, 1998. pp. 367-384). En donde cada una de las persona glosen de una salud adecuada para su respectivo desempeño de las labores que lo son asignadas.

Impacto negativo en la moral de los trabajadores

Las acciones que toman los directivos muchas veces pueden afectar de forma positiva o negativa a los trabajadores y empleados. La motivación es fundamental en los trabajadores para un rendimiento más elevado y puede influir en su producción. De esta manera afirman que: “La planeación gerencial deberá considerar el efecto de cualquier acción propuesta sobre las necesidades de los trabajadores”. (Davis y Newstrom, 1997, p. 121). Las empresas deben de tener en cuenta las necesidades primordiales del

trabajador y para que tengan una mejor productividad y lleven una calidad de vida adecuada.

La cultura como personalidad de la organización

En muchas organizaciones, sobre todo en las que poseen una cultura fuerte, es frecuente que una de las dimensiones culturales predomine sobre las demás y determine en lo esencial, la fisonomía de la organización y la forma en que los miembros de ésta realizan su trabajo.

Robbins (1990) manifestó que:

A continuación se muestran las diversas personalidades de la organización:

Personalidades fuertes que aceptan riesgos: la cultura de algunas organizaciones alientan a los empleados a aceptar riesgos. La filosofía de la compañía es que la gente solo acepta riesgos cuando siente el respaldo de su cultura.

Personalidades fuertes orientadas a resultados: algunas organizaciones tienen éxito al enfocarse en los resultados como en el servicio al cliente.

Personalidades fuertes orientadas hacia las personas: algunas organizaciones han hecho de sus empleados una parte fundamental en la creación de la cultura organizacional.

Personalidades fuertes orientadas hacia el equipo: un número cada vez mayor de organizaciones pequeñas y divisiones de organizaciones grandes están configurando su cultura en torno al concepto de equipo. El tema común para definir la esencia de la identidad de estas organizaciones es su compromiso en el trabajo en equipo. (p. 77)

Nos dice que los seres humanos tienen diferentes personalidades y que muchas veces los empresarios pueden equivocarse, pero un personal que está comprometido con la organización cumplirá cabalmente en la tarea asignada, y también determinará la manera que vive el trabajador.

Arias (1999) refirió que:

La cultura original se deriva de la filosofía del fundador. Esto a su vez influye fuertemente al criterio que se emplea en la contratación. Las acciones de la alta dirección actual establecen el clima general de lo que es un comportamiento aceptable y de lo que no es. La forma en que se socializará a los empleados depende tanto del grado de éxito logrado en el acoplamiento de los valores de los nuevos empleados con los de la organización, en el proceso de selección, como de la preferencia de la gerencia o los métodos de socialización. (p. 284)

La socialización de los trabajadores será fundamental para su desempeño en la empresa y los logros que obtenga dentro de la empresa serán de mucho éxito para el trabajador, por lo cual tenga una conducta impecable dentro de la organización.

Política disciplinaria

Se manifestó que de una forma adecuada si el trabajador comete una equivocación o error en el desempeño de sus labores porque:

No se deben interponer las emociones, no se deben de posponer las amonestaciones, hay que evitar las generalizaciones, no regañar cuando se esté ocupado o cuando se tenga saturada la agenda, no saturar a los empleados con información, ni mostrar favoritismos, evitar discriminaciones, no actuar como si quien regaña nunca cometiera errores y siempre acentuar los aspectos positivos del hecho. (Garvey 2000, pp. 42-46)

Una regañada delante de sus compañeros puede traer diferentes consecuencias en el trabajador y también a sus demás compañeros debemos ser muy cautos al momento de llamar la atención al personal.

La administración de recursos humanos

Stoner y Freeman (1994) afirmaron que:

La influencia del comportamiento humano dentro del trabajo no ha escapado a los estudiosos de la administración, motivo por el cual, algunos de ellos se han dado a la tarea de profundizar en sus

estudio e investigación partiendo de que cualquier decisión tomada en la empresa dentro del ámbito administrativo afecta al componente humano. De aquí surgió la administración de recursos humanos definida como: la función administrativa que se encarga del reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo de los miembros de la organización. (p. 402)

La conducta de los trabajadores dentro de una organización es fundamental y se debe tener en cuenta con algunos malos elementos que solo ingresan a la empresa a perjudicar o fomentar la incertidumbre entre sus demás compañeros, el personal debe ser bien seleccionado para ingresar a trabajar a una determinada empresa.

El personal en las empresas

Se entendió por personal al conjunto de personas que participan en actividades perfectamente definidas dentro de una organización mediante la recepción de una retribución que normalmente es en numerario a través de una relación laboral. El personal está constituido por: "todos los empleados de todos los niveles de la organización contratados para desempeñar una actividad específica" (Chiavenato, 1998. pp. 79-83). Cada uno de los trabajadores cumplen una función específica donde se van a sentir identificados, van hacer su trabajo de la mejor manera posible.

Capital intelectual

Con la aseveración del párrafo anterior, donde se señala que los recursos humanos de una empresa son el activo más importante de las organizaciones, hay que considerar entonces lo que se ha llamado el "capital intelectual de la empresa que es todo aquello que agrega o constituye valor a la empresa y tiene la cualidad de ubicarse en el espacio de intelecto, ejemplo de ello, son el conocimiento, la información, la propiedad intelectual o la experiencia utilizados para la generación de valor o creación de riqueza en una organización productiva" (García y Hernández, 2000, p.1180)

Los indicadores se pudieron definir como un valor numérico que provee una medida para ponderar el desempeño cuantitativo y/o cualitativo de un sistema, un individuo o una organización, frente a este tema, algunos autores como Arbonies destacan el proceso de medición del capital intelectual (C.I.) presentándolo como el patrimonio más relevante de la organización, confrontando distintos factores tales como el financiero, procesos, mercado y capital humano, estipulando así mismo un proceso básico en el cual se inicia con la creación de la visión, identificación de competencias básicas, caracterización de factores claves de éxito para luego llegar a la elaboración de algunos indicadores típicos de las organizaciones en materia de C.I. (Arbonies, 2006, pp. 54-55)

En este orden de ideas Konosuke Matsushita citado por Clarke resalta la idea de la necesidad de utilizar la “fuerza intelectual combinada de todos los empleados” en lugar de confiar en la inteligencia de los tecnócratas, ante esta idea surge la visión de un ambiente más optimista del trabajador como un ser humano que aprende. (Clarke, 1994, p. 187)

Mercado de las organizaciones

En términos generales el mercado es el área geográfica o territorial dentro de la cual las fuerzas de la oferta y la demanda convergen para establecer un precio sobre bienes y servicios. El mercado es condicionado por diversos factores tanto económicos como sociales, afirmo: “El mercado de trabajo está conformado por las ofertas de trabajo o de empleo, ofrecidas por las organizaciones, en determinado lugar y tiempo, éste mercado se puede segmentar por sectores de actividades, por tamaños e inclusive por regiones del país”. (Chiavenato, 1998, p. 136). Por la demanda de trabajadores que existe para un determinado puesto de trabajo y los empleos son muy escasos. Por lo tanto exigen demasiados requisitos para optar un determinado puesto de trabajo y las remuneraciones muchas veces no son las adecuadas.

Fuentes externas

Arias (1984) nos dijo que:

Los candidatos se presentan espontáneamente, los referenciados por parte de empleados de la empresa, aquellos que leen carteles o avisos en la puerta de la empresa, mediante los contactos con el sindicato u organizaciones gremiales, también mediante promoción ante las universidades o directorios académicos, las conferencias en universidades y escuelas, los contactos con otras empresas por intercambio de información, los avisos en periódicos y revistas, servicios de las agencias de reclutamiento y los viajes para reclutamiento en otras localidades, redes sociales, por mencionar las más comunes. (p. 175)

Existen diferentes formas de poder acceder a un determinado puesto de trabajo, donde va influir el uso de diferentes estrategias como es en la actualidad el avance tecnología ayuda mucho a las diferentes organizaciones a conseguir trabajadores que tengan eficacia y eficiencia en el puesto que la empresa necesita.

Desventajas del reclutamiento externo

El uso del reclutamiento externo supone Chiavenato (1998) afirmó que:

Tiempo que se invierte en la localización del candidato idóneo, inversión monetaria costosa, ya que se tienen que pagar comisiones, anuncios en periódicos o revistas, (...), ya que se percibe que el personal interno no tendrá oportunidades futuras de desarrollo, puede afectar la tabulación de sueldos que se tienen instituido en la organización, ya que los sueldos del mercado en ocasiones son diferentes a los que se pagan en la empresa. (p. 175)

Para formar una empresa requiere inversión diferentes estudios en el mercado donde va a competir, por tal motivo debe de ser muy bien evaluado cada uno de sus trabajadores para que la empresa tenga una producción adecuada.

Selección

Tradicionalmente se afirmó que:

La selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto adecuado, a un costo también adecuado”, lo anterior permitirá la realización del trabajador en el desempeño de su posición asignada y el desarrollo de sus habilidades además de su potencialidad a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir a los propósitos de la organización. (Arias, 1984. p. 257)

Se seleccionará a los trabajadores de una manera idónea ya que de ellos dependerá el éxito o fracaso de la empresa, según como desarrollen sus diferentes habilidades y potencialidades que tiene cada trabajador, pero también es importante que el empleado se sienta satisfecho.

También se puede manifestar que: “La elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal” (Chiavenato, 1998. p. 185). Se debe elegir a cada trabajador que tenga ímpetu de superación y que esté motivado para realizar sus diferentes actividades que son asignadas por la empresa.

Importancia y propósitos de la inducción

Aquí se busca integrar a los empleados de la mejor manera brindándoles la información más veraz y oportuna para que así se adapten mejor. Haciendo estas consideraciones podemos citar el siguiente concepto según Robbins, la inducción de personal es “la introducción de un nuevo empleado a su puesto o cargo dentro de la organización”. (Robbins, 1994, p. 172). Donde se realiza la incorporación de un nuevo personal a la organización para que cumpla una determinada función, el cual va a beneficiar a la empresa.

Definición de rotación de servicio.

La razón de vivir de las organizaciones está integrada por un colectivo de trabajadores que desempeñan diferentes actividades, los objetivos personales se subordinan a los objetivos institucionales, que desempeñan una labor coordinada, mediante estatutos establecidos para llegar a los objetivos propuestos. Cada uno de los trabajadores tiene su propio interés dentro de una organización, por lo tanto tiene objetivos claros. Los trabajadores permanecen en una empresa mientras le sea conveniente, cuando ya no lo es, buscan otro empleo y se retiran de la organización. “La entrada de los trabajadores, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal”. (Chiavenato, 1988, p. 148). Los trabajadores pueden permanecer a gusto y satisfechos por un determinado tiempo, posteriormente buscaran nuevas opciones para una superación personal.

Herbert, Chruden, Arthur y Sherman (1980) la rotación de los trabajadores nos afirmaron que: “La abundancia de movimientos de trabajadores que entran y salen de una organización” (p. 571). En algunas oportunidades puede perjudicar a la organización por las continuas rotaciones de los trabajadores.

Chiavenato, (1988), manifestó que la rotación de recursos humanos están en: “La modificación de los trabajadores entre una organización y su ambiente, y se define por el volumen de personas que ingresan a la organización y las que salen de ella” (p. 148). Cada organización debe de proveer a sus trabajadores con una cantidad adecuada y mantener un ambiente cálido.

Cuando se habla de la rotación de los trabajadores dentro de una empresa estamos manifestando cuando ingresan y dejan la organización los trabajadores, va a depender mucho de la planeación de la administración porque puede ser beneficioso o perjudicial para la empresa.

Yoder (1983) afirmó que:

Los departamentos de personal pueden y deben, en general, contribuir a la disminución de la tasa de rotación de los trabajadores colaborando activamente en el trabajo de conseguir que los trabajadores logren sus objetivos, cuando esto ocurre se benefician tanto el empleado como la organización. (p. 581)

El trabajador se sentirá más satisfecho si sus departamentos tienen menos costo y se sentirán más motivados para así de esta manera poder tener eficacia y eficiencia en su trabajo que desarrollo.

Fremont y Rosenzweig (1997) afirmaron que:

El éxito no es trabajar más, sino ser eficientes, integrando la tecnología, cada una estructuras, los procedimientos administrativos, y los trabajadores deben de obtener más salidas (bienes o servicios que produce una empresa) con la misma cantidad de entradas con las que antes trabajaba para no tener desbalance o afecte a la organización cuando el personal deje la empresa. (p. 108)

La organización realizó una selección de los trabajadores de acuerdo a sus capacidades de cada uno de ellos. Wallace, Crandall y Charles (1982) consideraron que “es un proceso mediante el cual los individuos seleccionados son ubicados en diferentes puestos a través de las diferentes posiciones de la empresa. Cada uno de ellos será ubicado en los puestos requeridos por la empresa” (p. 269).

En estos momentos donde la supervisión es muy fundamental para que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus actividades. Keith y Newstrom (1997) dijeron que: “Dicha verificación debe ser ejercida por el trabajador, capacitado, respetado y con liderazgo, ya que las trabajadoras que desempeñan ésta actividad están ubicadas entre la administración y el personal, son intermediarios entre ambos lados en la cadena de autoridad e información” (p. 218). Son manifestaciones que deben de ser bien guiados para

que la organización tenga una adecuada producción y un clima organizacional adecuado.

Dimensión de rotación de servicios

Dimensiones 1: Proceso.

Chiavenato (2013) afirmó que:

La administración, como ciencia, exige en su desarrollo teórico y práctico un estilo de pensamiento sistematizado, con bases sólidas en la investigación y en la elaboración de sus teorías, que rompa con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la práctica. Éstas son algunas de las características de la administración que da como resultado el uso de la herramienta más importante que pudo haber adoptado el administrador en su práctica: el método científico, y con ello, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser: el proceso administrativo. (p. 225)

Las diferentes teorías que se ha realizado a favor del conocimiento del ser humano tanto en forma objetiva y subjetiva no nos ha dado un resultado eficiente o que determine las particularidades del trabajador.

Hammer (2006) afirmó que: “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes. Explica que la mayoría de las empresas no cumple con esta definición porque todavía están organizadas en base a compartimentos” (p. 68). La mayoría de las empresas no valoran a su personal solo ven la productividad que puede brindar mas no la calidad de vida que lleve el trabajador.

En muchas oportunidades las empresas no le dan la prioridad al cliente. Hammer (2006, p. 71) afirmó que: “Como resultado, los pedidos de los clientes son como viajeros que van pasando a través de una serie de reinos rivales cuyos guardias fronterizos les hacen sufrir un mal rato antes de sellar el visado para que puedan seguir adelante”. Los clientes en muchas oportunidades pasan momentos desagradables dentro de una organización.

Hammer (2006) dijo que:

Una empresa de procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso adecuado dentro de la organización. La labor de proceso es toda una tarea que se centra en el cliente; toda labor que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del que se está realizando; toda tarea que va dirigida a alcanzar unos resultados, que pueden ser de manera objetivos o subjetivos, en lugar de ser un fin en sí misma; toda tarea que se realiza siguiendo un diseño disciplinado y repetible. La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente. (p. 76)

Cada uno de los clientes van a exigir a la empresa de la mejor manera que a ellos les parezca, los trabajadores tiene que tener un trato adecuado, amables, realizar explicaciones adecuadas al contexto.

Dimensiones 2: Frecuencia de rotación.

De acuerdo a Chiavenato (2001) dijo que:

Otro de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación de recursos humanos, este término se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. La tendencia actual es actuar sobre las causas de la rotación y no sobre los efectos, de este modo, es fundamental establecer sus causas y determinantes. (p. 83)

Pueden ser manifestaciones que pueden perjudicar a la empresa, cuando se realiza la rotación frecuentemente del personal ellos se pueden sentir incómodos, fastidiados o también puede ser lo contrario, como reaccione cada persona.

El fenómeno de rotación puede ser definido como "...el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de

una organización. Es decir una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un periodo determinado” (Reyes, 2005, p. 163). Cada una de las empresas depende de los trabajadores para una adecuada productividad, pero cuando está cambiando de personal cada cierto tiempo la organización no tendrá estabilidad y cada vez más puede perder prestigio.

Identificamos los inicios del problema de rotación del personal después de iniciada la Revolución Industrial, en donde en las organizaciones lucrativas. “El proceso de selección de personal se hacía únicamente por parte del supervisor, basándose en observaciones y datos subjetivos” (Arias, 2004, p. 21), es decir, mera intuición donde se realizaba la selección del personal de trabajo dentro de una organización donde puede volverse muy lucrativa.

Entonces, la satisfacción en el trabajo puede ser definida como “una actitud general del individuo a su trabajo”. (Garzon, 2005, p. 77). Para muchos autores la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo; es decir el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para poder obtenerla. Para otros es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Dimensiones 3: Asignación a un nuevo servicio.

Según Burke (1971) nos dijo que: “Sería el desarrollo de una cultura que institucionalice el uso de varias tecnologías sociales para regular la diagnosis y cambio de comportamientos interpersonales, especialmente aquellos comportamientos relacionados con la toma de decisiones, comunicación y planificación en la organización” (p. 156). Es importante y trascendental el uso de la tecnología porque tendrá repercusión dentro de las decisiones que se tomen en la empresa y es muy importante el comportamiento de cada uno de las personas.

Tidd, (2008) afirmó que:

Una mejora de Paradigma es aquella que elabora cambios rotundos en las convicciones tradicionales (modelos mentales) de los

consumidores. De esta manera se toma un tiempo prolongado y se realiza una retroalimentación de lo para lograr la aceptación y penetración. Sin embargo, una vez que esto ocurre, la empresa innovadora desarrolla ventajas competitivas que le permiten posicionarse por encima de su competencia, cada uno de los trabajadores deben de tener la capacidad adecuada para desarrollar en el puesto que se encuentra. (p. 89)

Serna (2006) manifestó que:

Se manifiesta que el servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores. (p. 21)

Se va modificando según la época y cada persona tiene una necesidad individual, las empresas deben de tener en cuenta el servicio que brinda cada empresa y como trata a sus empleados para que mejoren día a día, y sean mejores que sus competidores.

Teas (1993) manifestó que: "Podemos decir que la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser observada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo" (p. 57). Se va a tener en cuenta la calidad de servicio brindado en cada una de las transacciones realizadas con una actitud específica, dentro de su rendimiento percibido, influyendo en la satisfacción que se experimenta a diario en su desenvolvimiento.

Dimensiones 4: Orientación en el área.

Según Bizquerra (1996) manifestó que: "Brindar servicio técnico al momento de decidir por un trabajo, a partir del autoconocimiento, basándose en el análisis

de las capacidades de las personas ante la elección constituyen lo que hoy se conoce como orientación vocacional" (p. 2). Es donde a cada persona se le realizará una capacitación y de esta manera se observará las cualidades y capacidades que tiene cada uno de ellos, y se lo determina un puesto de trabajo según el requerimiento de la empresa.

De acuerdo con Martínez (1998) afirmó que: "Sus funciones y el modo de planificarla fueron, desde el comienzo, imprecisos, problemáticos y, con frecuencia, contradictorios" (p. 3). Nos dice que cada uno del personal debe de conocer el puesto de trabajo donde se van a desenvolver y desarrollar sus actividades diarias, los cuales pueden ser contradictorios en un determinado momento.

Jones (1964) nos manifestó que: "En la vida se dan muchas situaciones críticas en las cuales deben adoptarse decisiones importantes y de largo alcance. En tales circunstancias, es verdaderamente necesario que se nos proporcione, en cierta medida, ayuda adecuada para decidir atinadamente" (p. 50). Las diferentes decisiones que se toman a diario deben de estar respaldadas y se debe realizar de la mejor manera en un determinado contexto.

Así mismo, Álvarez (1995) señaló que:

La orientación profesional es un proceso sistemático de ayuda, dirigida a todas las personas en período formativo, de desempeño profesional y de tiempo libre, con la finalidad de desarrollar en ellas aquellas conductas vocacionales que les preparen para la vida adulta, mediante una intervención continuada y técnica, basada en los principios de prevención, desarrollo e intervención social, con la implicación de los socio profesionales. (p. 36)

Las proyecciones que se realiza para una formación adecuada deben ser compactas, para que posteriormente su desempeño profesional sea el adecuado y tenga un desenvolvimiento adecuado en su trabajo.

El principal énfasis en este sentido se puede resumir en la gran cantidad de publicaciones escritas sobre la materia, en la diversidad de métodos y técnicas de adiestramiento que han sido desarrollados en los últimos años, y en el cambio de mentalidad que se ha producido en lo relativo al adiestramiento por una mayoría de los dirigentes de empresas. (p. 201).

Las diferentes manifestaciones que se viene desarrollando en el adiestramiento de cada trabajador, los dirigentes tienen mucho cuidado para elegir a su personal siguiendo un método adecuado de selección de personal.

Dimensiones 6: Adaptación a un nuevo ámbito laboral.

Santos (2006) comentó que: "Mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres" (p. 1). Cada uno del personal dan lo mejor dentro de su organización realizando un trabajo adecuado con mucho esfuerzo dentro de la empresa.

Lewontin (1980), afirmó que:

Llamamos evolución o proceso evolutivo se compone en realidad de tres fases distintas: adaptación, especiación y extinción. No tendríamos qué esperar que las tres fases pudiesen concurrir; si bien las tres pueden operar sobre una misma población de manera secuencial, también lo puede hacer cada una por separado. (p. 5)

Los seres humanos son capaces de adaptarse en un determinado lugar, en diferentes contextos para realizar su trabajo, y de manera socializada.

Rojas y Martínez (2009) afirmó que:

Muchas de estas adaptaciones y caracteres también cobran importancia para poder identificar y definir algunas especies por parte de los biólogos. Luego, es indudable el papel que juega la selección natural en el sostenimiento de la diversidad y riqueza de especies en el planeta. No obstante, hay que evitar caer en la trampa de adscribir a la selección la presencia de todos los

caracteres en los organismos, pues no siempre es la causa eficiente.
(p. 7)

Es importante identificar las causas biológicas que va a determinar la conducta del ser humano y los empresarios seleccionan a su personal de acuerdo a las necesidades que requiere la empresa.

Según Chiavenato (1999) nos habló sobre la adaptabilidad que: "Es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente" (p. 636). Donde el ser humano va ir adaptándose a los diferentes cambios que pueden tener dentro de la organización existen diferentes acontecimientos que pueden suceder.

Dimensiones 7: Insatisfacción laboral.

Robbins (1998) confirmó que:

Como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p. 181)

Los diferentes comportamientos que tiene el ser humano frente a las expresiones negativas o positivas, los cuales van a determinar si un trabajador está satisfecho o insatisfecho en su trabajo.

Sousa y Poza (2000) son los que manifestaron acerca de:

Los factores determinantes de satisfacción laboral son lo interesante que resulte el trabajo, las buenas relaciones con los compañeros y jefes, el salario adecuado, el control y la autonomía sobre el trabajo y el establecimiento de un sistema claro de promoción profesional y oportunidades basados en la equidad: méritos y capacidad. (pp. 517-538)

Cada uno de los trabajadores debe tener un clima laboral favorable, para poder desarrollar sus actividades dentro de su centro de trabajo.

Márquez (2004) dijo que: “la insatisfacción laboral produce un decremento en la eficiencia organizacional, y que puede manifestarse con actitudes como negligencia, agresión o abandono del puesto” (p. 229). Es decir, que la frustración que siente un empleado insatisfecho puede expresarla con un comportamiento agresivo como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa dentro del contexto que se encuentra.

Se señalaron que: “El nivel de satisfacción del empleo es un factor trascendental que influye en la salud de los empleados, y los trabajadores que sufren insatisfacción laboral son más propensos a ver resentida tanto su salud física como mental” (Faragher y otros, 2005, p. 62). La salud es lo más importante, cada trabajador debe de cuidar a su familia que goce de una buena salud.

Schneider (1985), indicó que “La insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional, y porque es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación y el cambio y la adaptación del puesto y de organización” (p. 56). La insatisfacción laboral está contenida en la categoría de problema laboral donde puede ser muy perjudicial para la organización.

Dimensiones 8: Construcción de nuevas relaciones básicas morales.

Ginebra, (2004) informó que:

El Estado tiene que desempeñar un papel fundamental, creando un marco constitucional propicio para que, al responder a la evolución de las exigencias de la economía global, se concilie la necesidad de flexibilidad que tienen las empresas con la necesidad de seguridad que tienen los trabajadores [...] Una estrategia dinámica para gestionar el cambio del mercado de trabajo resulta fundamental para las políticas nacionales destinadas a dar respuesta a los desafíos sociales de la globalización. (pp. 18, 19)

Las diferentes dinámicas que se puede realizar dentro de una organización tal vez no puede ser el agrado de todos los trabajadores en el cual un grupo puede salir perjudicado.

Finalmente, en la actualidad una postura emergente combina las concepciones de los modelos tri y unidimensionales planteando la siguiente definición de actitud. Zanna y Rempel (1988) manifestaron que: “el comportamiento es una distribución evaluativa general tratada en información cognitiva, afectiva y conductual que, dentro de un determinado tiempo, puede influenciar a las cogniciones, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma” (p. 321).

Por tanto, las relaciones laborales tienen un enorme desequilibrio de poder político e institucional entre las clases dominantes y las clases subordinadas.

Por lo general, el mecanismo del mantenimiento del orden social se da fundamentalmente por medio de la represión del incipiente movimiento obrero. La respuesta a ello es la radicalización del mismo y la extensión de ideologías como el anarcosindicalismo en los países latinos y el socialismo revolucionario en el centro de Europa. (Baglioni y Crouch, 1991. p. 157)

En muchos países no se respeta los derechos de los trabajadores de una manera justa y necesaria dentro de un ámbito integral.

En esta determinada tradición marxista el sindicato es una mera correa de transmisión del partido para conectar y movilizar a las masas. “Esta concepción contradictoria y desvalorizada nos ayuda a entender por qué la teoría marxista específica sobre las relaciones laborales se desarrolla tardíamente” (Hyman, 1978, p. 88). Es fundamental que los trabajadores estén unidos y de esta manera reclamar sus derechos y cumplir con sus deberes dentro de su puesto laboral que se desempeña.

La entrada de jóvenes aprendices al oficio comportaba un largo proceso

de aprendizaje técnico y de los códigos de conducta, lo que implicaba que el acceso al trabajo de oficio dependía de la admisión en el sindicato (lo que se expresa con el término closed shop). "En la práctica, el control en el acceso al oficio constituía una forma de control en el lado de la oferta del mercado de trabajo" (Montgomery, 1985, p. 315). En el mercado laboral en la actualidad es difícil, conseguir un trabajo, los cuales son muy exigentes al momento de evaluar un expediente.

Dimensiones 9: Actitud personal frente al cambio.

Los principios de esta teoría se orientan al estudio y comprensión de la dinámica de los mensajes persuasivos y su fundamento principal sostiene que: Coord. (1999) afirmó que: "para que un mensaje persuasivo cambie la actitud y la conducta tiene que cambiar previamente los pensamientos o las creencias del receptor del mensaje" (p. 216). Cada uno de los trabajadores debe de estar entregados al cien por ciento en su trabajo.

Generar cambios en las actitudes de las personas no siempre es tarea sencilla, "... en muchos casos es posible cambiar primero la conducta y luego obtener el cambio de actitud" (Morris, 1997; p. 616). Es muy difícil modificar patrones de actitud en los trabajadores, es una lucha constante y ardua que se debe manejar con mucho cuidado por parte de los administrativos.

Se realiza un concepto tradicional de actitud es la establecida por Allport, que la manifiesta "un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la trayectoria, que manifiesta un influjo directivo dinámico en la respuesta del trabajador a toda clase de objetos y circunstancia" (Allport, 1935, citado por Martín y Baró, 1988, p. 33). El nerviosismo es natural en el ser humano, pero tiene que sobrellevarlo de acuerdo a las circunstancias que se desarrolla.

Según, Stroebe y Jonas (1996) manifestaron que: La perspectiva del condicionamiento clásico sugieren que nuestros comportamientos pueden ser buenos o negativos pueden ser teñidas sin querer por el contexto en que un objeto se ha experimentado, siendo un proceso bastante funcional cuando la

relación entre el estímulo y el contexto es estable una determina función del comportamiento dentro de la organización. (p. 240)

Dimensiones 10: Sobrecarga laboral

Según Hoonakker (2011) afirmó que: “La sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería ha sido identificada como un serio problema de estrés de los trabajadores, que interfiere en la seguridad del paciente, especialmente en las Unidades de Cuidado Intensivo” (p. 232). Cuando se realiza los diferentes efectos de la sobrecarga de trabajo en el cuidado de los pacientes pueden estar relacionados con la falta de tiempo para llevar a cabo importantes tareas de atención, efectos que incluyen las complicaciones, los malos resultados del paciente y aumento de la mortalidad de cada uno de los pacientes por las diferentes complicaciones que se presentan.

Gürses, Carayon, y Wall (2009) manifestaron que:

La carga mental es un concepto complejo de definir, sin embargo en esta investigación se opta por la definición de Sebastián y del Hoyo, quien la define desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, como: “(...) el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que es sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”. (p. 3)

Se tiene que estar comprometido con cada una de las acciones, y las cuales son fundamentales para que el trabajador esté a gusto dentro de una organización es la motivación.

Se entiende entonces, la sobrecarga laboral como aquella responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se genera un estresor significativo, que puede estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales (Gil-Monte, Jueas y Hernández 2008; Ramírez y Ferrer 2004, p.

131). La sobrecarga laboral afecta de manera directa al trabajador, donde el empleado baja su producción y no está desarrollando con eficacia y eficiencia sus labores.

Según Hoonakker (2011) manifestó que: “la sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería ha sido identificada como un serio problema de estrés de los trabajadores, que interfiere en la seguridad del paciente, especialmente en las Unidades de Cuidado Intensivo” (p. 240). Los efectos directos de la sobrecarga de trabajo en el cuidado de los pacientes pueden estar relacionados con la falta de tiempo para llevar a cabo importantes tareas de atención, efectos que incluyen las complicaciones, los malos resultados del paciente y aumento de la mortalidad.

Dimensiones 11: Actitud frente al paciente.

Arenas (2006) afirmó que:

Atención de enfermería es una respuesta a una llamada de ayuda que ocurre por medio de comprender el significado de experiencias de vida y la búsqueda de posibilidades. Durante la reunión, la relación entre-humana intencionalmente se centra en el bienestar y ser mejor. Enfermería, por lo tanto, es un diálogo vivo, donde (el) enfermera (la) y el paciente están relacionados, por estar presente. Para entenderlo, es necesario considerar como un fenómeno que ocurre en el mundo real de las experiencias humanas, que van desde como los enfermos, su edad, condición médica, su fracaso, etc., así como la realización de la enfermera acerca de la necesidad y sus actitudes para responder. (p. 152)

Es lamentable que algunas enfermeras no estén a la altura de las circunstancias, donde el paciente requiere una atención adecuada y casi personalizada por parte de la enfermera, que cada uno de los pacientes tiene una reacción diferente.

Valdés (1994) afirmó que:

Normalmente cuando un paciente se halla en la fase final de su

enfermedad mortal, tanto los familiares y allegados como el personal médico tienden a retirarse de su lado, les habla en tercera persona, los tratan como objetos, se refieren al paciente con un lenguaje despersonalizado. (p. 30)

Las enfermeras en algunas oportunidades no tienen un trato adecuado con los pacientes cuando están en etapa final de una enfermedad mortal, cuando debe de ser todo lo contrario por parte de las enfermeras.

Así como la finalidad de los hospitales es curar y prolongar la vida. “Se atiende más a las necesidades personales que a las médicas, para que los enfermos puedan tener un mayor control sobre sus vidas lo cual es difícil en los hospitales” (Hayslip y Panek, 1989, p. 124). Pero no es suficiente, en donde se debe enfatizar es en los pacientes, las diferentes acciones que realizan las enfermeras muchas veces no se abastecen.

Eseven (2006) señaló que:

A la enfermería la hemos considerado en otro lugar como la novia de la muerte. Y eso, porque los profesionales enfermeros son los que más presentes estamos en el momento de morir los ciudadanos. De ahí que insistamos en nuestras reflexiones sobre el significado y nuestra presencia ante los moribundos. Una asignatura pendiente, hemos aportado también. (p.152)

En su lecho de muerte de cada paciente al frente se va a encontrar una enfermera, pero ya no tendrá el trato adecuado y muchas veces es dejado de lado.

Dimensiones 12: Retraso en la atención.

La calidad de la atención médica: el concepto de calidad de la atención, consensuado con pacientes y familiares puede expresarse como sigue. Aguirre (2002), afirmó que: “Otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (p. 387). No se debe de hacer esperar al cliente, el cliente es quien tiene la razón por el bienestar de la organización.

Según el autor Serna (2006) definió que: “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (p.19). De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa, al cliente se debe de tratarlo de la mejor manera y que se retire satisfecho.

“Se considera cliente a cualquier persona que recibe el producto o proceso o es afectado por él” (Juran, 1990, p. 16). Es la fuente principal de información que permite a la empresa corregir o mejorar el producto que entrega, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. Un cliente es alguien cuyas necesidades y deseos deben ser satisfechos por el negocio que la empresa administra.

El servicio al cliente según, Gaither (1983) lo manifestó como: “Todas las actividades que unen a una organización con sus clientes en esta definición se enfatiza que el servicio al cliente es una gama de actividades que en conjunto originan una relación” (p. 11). También puede ser considerada como las actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente de sus actividades principales.

1.2.2. Bases Teóricas de la variable ejercicio profesional de enfermería

Definición de ejercicio profesional de enfermería

Según Tolivar (1991) afirmó que:

Mientras el ejercicio puede limitarse, como ahora veremos, la elección no puede someterse a otra restricción que la fuerza impediende de la realidad o si se prefiere, a razones de estricta organización la elección se entiende que forma parte del libre desenvolvimiento humano, del desarrollo vocacional de la personalidad y, por lo tanto, no puede ser sometida a trabas. Ni siquiera alegando saturación profesional, pues ello equivaldría a negar la concurrencia libre y a sepultar las expectativas de los

mejores por venir ante los peores ya establecidos (...) El contenido esencial garantizado constitucionalmente debe buscarse en el puro acto de elección libre de la dedicación profesional. Contenido que entendemos, es prácticamente inmune a cualquier intervencionismo público que intente dirigir la voluntad de los interesados, aduciendo incluso intereses generales frente a las vocaciones privadas” (p.1350).

El ser humano cuando va adquiriendo confianza se va desarrollando de una forma más objetiva, en otras oportunidades donde la intención y la voluntad que tiene cada uno de ellos para realizar su vocación tienen mucha influencia sobre el trabajador.

Siempre existe un contenido esencial del derecho que va a cumplir una función limitadora, impidiendo que los poderes públicos impongan a los individuos carreras, ya sea de manera directa o indirecta. Una forma solapada o indirecta de limitar e impedir el ejercicio del derecho a la libre elección profesional, sería poniendo obstáculos irrazonables, insalvables para el ejercicio de la profesión elegida. Al respecto, se sostiene: “La elección y el ejercicio de una profesión no se pueden separar en el tiempo, sino que constituyen el complejo unitario. El derecho a elegir una profesión no tendría sentido si luego no se pudiese ejercitar la profesión elegida” (Stein, 1971, p. 177). En consecuencia, este derecho se viola cuando: se prohíbe elegir, se impone una formación determinada o cuando, habiendo elegido libremente la profesión de su vocación, se le impide ejercer los conocimientos adquiridos, ya sea de manera implícita o explícita para poder realizar una elección adecuada de una determinada profesión.

Acción limitadora del contenido esencial del derecho: El contenido esencial surge como una garantía del derecho y como un límite a la acción de los poderes públicos. En ese sentido, como lo afirma la doctrina jurídica, la primera acción limitadora del contenido esencial del derecho al ejercicio profesional es la imposibilidad del Estado para obligar al individuo a su ejercicio:

Su faceta de derecho de libertad se manifiesta en la imposibilidad de que el Estado pueda obligar a un individuo a ejercer una determinada profesión y, en consonancia con ello, en la imposibilidad de que el deber de trabajar que tienen todos. Se interprete como una habilitación al Estado para establecer la citada obligación (Bastida, 1995, p. 4059).

La colegiación obligatoria aparece como una restricción al derecho al trabajo y a la libertad de ejercicio profesional. Esa limitación y cualquier otra, como la de determinar cuáles deben ser las profesiones tituladas y cuales requieren de colegiación obligatoria, como ya se dijo, solo pueden ser por ley.

La libertad de trabajar, en todo caso, como todas las libertades públicas puede ser objeto de restricciones sólo en virtud de ley en particular, en cuanto a las profesiones liberales, la Constitución establece la posibilidad de que la Ley pueda exigir determinados títulos y establecer la colegiación obligatoria. (Brewer, 1996, p. 196).

¿Qué es un colegio profesional? Gay (1991) afirmó que:

En nuestra Constitución se establece una evidente correlación entre profesiones tituladas y colegios profesionales, siendo ésta una posible forma de organización de las profesiones tituladas. A diferencia de lo que ocurre con las asociaciones, el legislador presta respaldo institucional a los colegios profesionales, considerándolos entes de Derecho Público que integran obligatoriamente a personas de intereses comunes a cambio de encomendarles algunas funciones de especial interés o trascendencia pública. (p. 397)

Es donde cada uno de los profesionales va a tener en forma democrática pertenecer a una determinada asociación, para que posteriormente puedan ser considerados legalmente.

Ética profesional de enfermería

Las profesiones de mayor connotación social realizan adecuaciones de los principios de la ética general, es decir, de la ética a nivel de la sociedad del país en cuestión, vinculándolos a las características particulares de cada una

de ellas. La existencia de la moral profesional en la sociedad es consecuencia de la división profesional del trabajo establecida históricamente. En algunos casos para ello se necesitaron códigos especiales afirmó que:

Juramentos capaces de sostener el prestigio moral de los grupos profesionales en la sociedad. El surgimiento y desarrollo de los códigos profesionales es uno de los componentes del progreso moral, por cuanto reflejan el acrecentamiento del valor de la personalidad y afirman los principios humanitarios en las relaciones interpersonales. (Cabezas y Fernández 2003, p. 2)

La ética médica es una manifestación de los patrones morales de la sociedad en el ejercicio de la medicina. En la actualidad se hace extensiva a todas las profesiones de la salud. “Cualquiera sea la definición adoptada, todas coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica”. (Núñez, 2003, p.11). Se debe de tener en cuenta las diferentes acciones que se realiza y promesas planteadas para una determinada profesión.

Gomero y Llapyesan (2001) sostuvieron que: “La principal causa de absentismo en el trabajo, es la incapacidad derivada de enfermedades, incluyendo a los accidentes de trabajo y particulares, las cuales pueden constituir hasta las tres cuartas partes del absentismo en la industria” (p. 1). No debemos de ausentarnos por mucho tiempo de la empresa porque podemos ser sancionados o retirados automáticamente de la organización.

Soler (2008) sostuvo que:

Los riesgos psicosociales en los puntos siguientes: La necesidad de promover el bienestar en el trabajo, tanto desde el punto de vista físico, como moral y social y que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales. Resalta como uno de los objetivos, la prevención de los riesgos psicosociales; el estrés. El acoso en el trabajo y los riesgos

minutos de tiempo estipulados para comer; y llamar por teléfono a la pareja o familia para comentar temas personales. (p. 215)

Debemos de programar un horario determinado para cada una de las actividades que se realiza dentro y fuera de la empresa, organizarnos adecuadamente.

Marín (2012), sostuvo que: “para el ausentismo injustificado: se produce en la mayoría de los casos, por causas personales o ambientales, aunque en menor medida también se encuentra presente el debido a causas médicas sin documento alguno que permita su comprobación” (p. 37). Se debe de contar con un documento legal donde fundamente las diferentes causas de justificación, pero muchas veces no se presenta adecuadamente.

Dimensiones de Ejercicio profesional de enfermería.

Dimensiones 1: personalidad:

“La supervisión es un proceso disciplinado y tutorial mediante el cual los principios y teorías del campo de la orientación son transformados en habilidades prácticas expresadas en cuatro dimensiones supervisoras superpuestas: administrativa, evaluativa, asesoría y apoyo” (Powell, 2004; Vera, 2009, p. 5). La interpretación de esta definición de acuerdo con los elementos que la constituye es la siguiente:

1. Disciplinado. Se refiere a que el proceso de supervisión y sus actores se sujetan a un plan de trabajo el cual determina el avance y desarrollo profesional del supervisado, el mismo establece una duración, horario y fechas previamente acordadas por las partes. Se espera que los supervisados presenten sus actividades documentadas: notas de casos y servicios prestados, audios y/o videos por cada encuentro de supervisión. Por su parte, se espera que el supervisor, confronte el estilo de orientación del supervisado, revise los materiales, provea de retroalimentación, recomendaciones y visiones alternativas, entre otras
2. Tutorial. La acción tutorial del supervisor es centrada en determinar que sabe y que debe saber el supervisado en relación con el desempeño exitoso de sus servicios. Para el desarrollo adecuado de la acción

tutorial del supervisor según el plan de trabajo, el supervisor necesitará seguir de cerca el desempeño del orientador en sus actividades profesionales cuando trabaja con los usuarios de sus servicios y con los sistemas administrativos-gerenciales que sustentan tales servicios.

3. Administrativo. Ésta dimensión se refiere a las actividades que el supervisor ejecuta en relación con la prestación de los servicios por parte de los supervisados. Por ejemplo, la organización de los servicios que se proveen, el aseguramiento en el cumplimiento de las normas y políticas del centro de servicios u organización. En el manejo de los servicios que se prestan, el supervisor se asegura de la calidad de los mismos mediante acciones de coordinación, planificación, organización y delegación de tareas con todos los supervisados.

4. Evaluativo. Mediante esta función, los supervisores de orientación se enfocan en aspectos tales como: verificación del dominio y utilización exitosa de las competencias para el ejercicio de la orientación, clarificación de estándares de desempeño, establecimiento consentido de los objetivos de aprendizajes y procesos durante la supervisión, aplicación de estrategias para el mejoramiento del desempeño y corrección de potenciales impedimentos en el uso de las competencias, ejercicio ético y calidad de los servicios. La evaluación es un proceso mediante el cual se determina el grado de dominio de las competencias del orientador u orientadora, se precisan fortalezas y debilidades profesionales, y se instrumentan cursos de acción. En conjunto con el supervisado, el supervisor organiza la función de evaluación mediante:

a. Metas: se formulan objetivos realísticos, observables en términos de desempeño.

b. Procesos: se precisan todas las actividades, las expectativas y retos, se conversa sobre las necesidades y se establecen los roles de los actores y sus límites, y se aborda como se manejaría cualquier incidente crítico, dilemas éticos y controversias que pudieran emerger durante la supervisión.

c. Retroalimentación: se describe el intercambio de feedback entre los actores, precisando como esto ocurrirá y su utilización para comunicar la

impresión en términos del progreso, en el logro de las metas acordadas para el proceso de supervisión.

5. Documentado: Dependiendo del tipo de servicio en orientación que se preste; supervisor y supervisado deberán decidir qué tipo de documentación será utilizada para hacer visible la calidad y el progreso del supervisado en el desarrollo de sus capacidades como orientador.

6. Asesorado. Esta función de supervisión comprende las acciones (clínicas en alguna literatura), en términos de asesoramiento, educación y entrenamiento del supervisado en servicios durante la supervisión. Entonces, la función cumple varias tareas: estimulación en el desarrollo de conocimientos y competencias de la orientación de los supervisados en servicios, identificación de asuntos y problemas relacionados con el proceso de aprendizaje del supervisado, caracterización de las fortalezas y debilidades personales y profesionales del supervisado, promoción de la capacidad de darse cuenta, crecimiento personal y profesional, transmisión de conocimientos profesionales del supervisor y otras fuentes al supervisado, para usos prácticos durante los servicios.

7. Apoyo. Utilizando esta función, el supervisor provee apoyo cognitivo, emocional y conductual al supervisado mediante reconocimiento del esfuerzo, *coaching*, saludos cordiales y respetuosos, feedback constructivos sobre el desempeño exitoso y aprendizajes evidenciados, entre otros.

La supervisión en orientación es una de las funciones que mejor comunica a la sociedad la responsabilidad de los profesionales, por cuanto esta función tiene como finalidad garantizar la ética, calidad e idoneidad de los orientadores y orientadoras en la prestación de sus servicios al colectivo. La función de supervisión suele ser escasamente visible en la literatura especializada en Latinoamérica, a pesar que ella es una de las herramientas potencial para mejor contribuir en forma expedita con la comunicación intergeneracional de la cultura de la orientación; por cuanto los supervisores suelen ser orientadores experimentados con años de servicios y con formación en la función de supervisión en orientación. Lamentablemente, la supervisión en orientación como campo de conocimiento aliada al desarrollo profesional

en orientación, se le ha prestado poca atención en la literatura y en los eventos de Orientación (Vera. 2002, p. 12).

Según Chiavenato (2004) se manifestó que: “se quiere lograr y el cómo se lo va a lograr, utilizar los recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos o metas. Establecidos, haciendo lo que debe hacerse con la menor cantidad de recursos posible” (p. 20). Cada uno de los trabajadores debe de tener bien en claro los objetivos de la empresa y sus objetivos personales, y debe de estar enfocado en su objetivo.

Se trata de un concepto muy amplio, que abarca todo el dinamismo de la vida humana requiere un esfuerzo que no incluye solamente al trabajo, sino también el desenvolvimiento de todas las facultades humanas en otras diversas esferas: doméstica, deportiva, cultural, asociativa y política. “La actividad es algo que tiene en primer lugar un sentido para quien la realiza y que se hace para obtener de manera directa un bien o acceder a un servicio con el objeto de satisfacer una necesidad, material o inmaterial” (Fouquet, 1998, p. 8)

Estas garantizan su formación, existencia y desarrollo como organismo, individuo y personalidad en el sistema de las relaciones sociales. Talízina (1988), la reconoció como “un proceso de solución por el hombre de tareas vitales impulsado por el objetivo a cuya consecución está orientado”. (p. 92)

Según García (1996) afirmó que:

Es aquella que está dirigida a la transformación de la personalidad de los escolares en función de los objetivos que plantea el estado a la formación de las nuevas generaciones. Se desarrolla en el marco de un proceso de solución conjunta de tareas pedagógicas, tanto de carácter instructivas como educativas y en condiciones de plena comunicación entre el emisor y receptor, donde se relacionen con un objetivo claro y conciso. (p. 30)

en orientación, se le ha prestado poca atención en la literatura y en los eventos de Orientación (Vera. 2002, p. 12).

Según Chiavenato (2004) se manifestó que: “se quiere lograr y el cómo se lo va a lograr, utilizar los recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos o metas. Establecidos, haciendo lo que debe hacerse con la menor cantidad de recursos posible” (p. 20). Cada uno de los trabajadores debe de tener bien en claro los objetivos de la empresa y sus objetivos personales, y debe de estar enfocado en su objetivo.

Se trata de un concepto muy amplio, que abarca todo el dinamismo de la vida humana requiere un esfuerzo que no incluye solamente al trabajo, sino también el desenvolvimiento de todas las facultades humanas en otras diversas esferas: doméstica, deportiva, cultural, asociativa y política. “La actividad es algo que tiene en primer lugar un sentido para quien la realiza y que se hace para obtener de manera directa un bien o acceder a un servicio con el objeto de satisfacer una necesidad, material o inmaterial” (Fouquet, 1998, p. 8)

Estas garantizan su formación, existencia y desarrollo como organismo, individuo y personalidad en el sistema de las relaciones sociales. Talízina (1988), la reconoció como “un proceso de solución por el hombre de tareas vitales impulsado por el objetivo a cuya consecución está orientado”. (p. 92)

Según García (1996) afirmó que:

Es aquella que está dirigida a la transformación de la personalidad de los escolares en función de los objetivos que plantea el estado a la formación de las nuevas generaciones. Se desarrolla en el marco de un proceso de solución conjunta de tareas pedagógicas, tanto de carácter instructivas como educativas y en condiciones de plena comunicación entre el emisor y receptor, donde se relacionen con un objetivo claro y conciso. (p. 30)

Sánchez (1993) planteó que: “La especificación de puestos hace referencia a los requerimientos y cualidades que debería, idealmente, reunir el ocupante del puesto para desempeñarlo con éxito” (p. 45). Estos requisitos emanan del análisis y descripción del puesto donde se puede manifestar las cualidades o sugerencias que se necesita para desempeñarse adecuadamente.

Gregory (1638) es uno de los primeros que definió una función: “Una cantidad que se obtiene de otras cantidades mediante una sucesión de operaciones algebraicas o mediante cualquier operación imaginable” (p. 134). Es cuando cumple una determinada acción dentro de un contexto de manera objetiva, clara y precisa.

Presenta una definición de carácter más general, pero pasando la representación geométrica cada vez más a un segundo plano. Lagrange (1736) dijo que: “Llamamos función a toda expresión matemática de una o varias cantidades en la cual estas aparecen de cualquier manera, relacionadas o no con algunas otras cantidades que son consideradas como constantes, mientras las cantidades de la función pueden tomar todos los valores posibles” (p. 1813). Es la relación sistemática que se desarrolla en forma paralela.

Becker (1964) afirmó que:

Es el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo. Plantea: el conocimiento se crea en las organizaciones, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Los de primera necesidad son fundamentales para la familia para que pueda salir adelante (p. 74).

Sánchez (1993) afirmó que: “La especificación de puestos hace referencia a los requerimientos y cualidades que debería, idealmente, reunir el ocupante del puesto para desempeñarlo con éxito” (p. 34). Es fundamental desarrollar las

Sánchez (1993) planteó que: “La especificación de puestos hace referencia a los requerimientos y cualidades que debería, idealmente, reunir el ocupante del puesto para desempeñarlo con éxito” (p. 45). Estos requisitos emanan del análisis y descripción del puesto donde se puede manifestar las cualidades o sugerencias que se necesita para desempeñarse adecuadamente.

Gregory (1638) es uno de los primeros que definió una función: “Una cantidad que se obtiene de otras cantidades mediante una sucesión de operaciones algebraicas o mediante cualquier operación imaginable” (p. 134). Es cuando cumple una determinada acción dentro de un contexto de manera objetiva, clara y precisa.

Presenta una definición de carácter más general, pero pasando la representación geométrica cada vez más a un segundo plano. Lagrange (1736) dijo que: “Llamamos función a toda expresión matemática de una o varias cantidades en la cual estas aparecen de cualquier manera, relacionadas o no con algunas otras cantidades que son consideradas como constantes, mientras las cantidades de la función pueden tomar todos los valores posibles” (p. 1813). Es la relación sistemática que se desarrolla en forma paralela.

Becker (1964) afirmó que:

Es el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo. Plantea: el conocimiento se crea en las organizaciones, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Los de primera necesidad son fundamentales para la familia para que pueda salir adelante (p. 74).

Sánchez (1993) afirmó que: “La especificación de puestos hace referencia a los requerimientos y cualidades que debería, idealmente, reunir el ocupante del puesto para desempeñarlo con éxito” (p. 34). Es fundamental desarrollar las

Internacional del Trabajo” (p. 194). El ser humano posee múltiples capacidades y las que son necesarias utilizaría dentro de la empresa en el puesto que desempeña siempre tendrá una de las cualidades que va a desarrollar con más proyección y será de gran utilidad y ayuda para la productividad de la empresa.

Dimensión 4: competencia profesional

La certificación profesional es utilizada por los mismos profesionales de la orientación como un sistema que ante el gremio y la sociedad comunica que el portador de esa credencial ha cumplido con un conjunto de criterios de excelencias asociados a: “educación, adhesión a código de ética, ley de ejercicio, supervisión y formación continua y por lo tanto; ante sus empleadores y la sociedad en general son profesionales reconocidos como competentes y emplearles” (Vera, 2008, p. 30).

La certificación responde a criterios que emergen de la praxis; por tal razón, este mecanismo debe ser responsabilidad de los profesionales de la orientación y las instituciones que les representan en concordancia con los espacios de incumbencia y las autoridades públicas respectivas. La visión de certificación profesional se produce desde varias tendencias en materia de cualificación, empleabilidad, exclusividad y desarrollo permanente basados en criterios de reconocimiento de aprendizajes a lo largo de la vida, trasladabilidad y transferibilidad de competencias (Casserly, 1994; McCarthy, 2004; Vera, 2008, p. 24).

En orientación, varias instituciones internacionales científicas-profesionales vienen desarrollando este tipo de reconocimientos para sus asociados. Por ejemplo, a partir de un estudio sobre competencias en orientación y desarrollo de la carrera, la Asociación Internacional para la Orientación Educativa y Profesional (AIOEP) con la asesoría de la NBCC-I; institución internacional líder en materia de certificación de profesionales de la orientación, procedió a concebir una credencial internacional para profesionales de la orientación denominada: Certificación Profesional de la Orientación

Educativa y Profesional. Certificación que ya se encuentra a disposición de los profesionales en cualquier parte del mundo.

1.3. Justificación

En la actualidad la rotación de servicio tiene gran influencia, se necesita tener el conocimiento y manejo eficiente y eficaz en los sistemas laborales de salud, ya que es la clave para el éxito, que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral y para fortalecer su compromiso, ético con los diferentes ejercicio profesional de enfermería.

1.3.2. Justificación Teórica

La investigación profundiza los aspectos teóricos, explica las perspectivas del estudio y de las teorías. Profundiza el comportamiento de ambas variables y la relación que tiene una con la otra.

1.3.3. Justificación Práctica

La investigación planteó alternativas de solución que generó entornos positivos para la práctica profesional con contextos que favorezcan la excelencia y el trabajo eficiente. Tratando de asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de su personal, que promuevan los cuidados de calidad para los pacientes y mejorar la motivación, la productividad y los resultados de las personas y de las organizaciones. Los cambios positivos del entorno laboral producirán índices más elevados de retención de los empleados, con lo que mejorará el trabajo en equipo y la continuidad de los cuidados dispensados al paciente y, en último término, mejoran los resultados obtenidos en los pacientes.

1.3.4. Justificación Metodológica

El análisis de un nuevo enfoque administrativo y su importancia generó mayores investigaciones para ampliar el conocimiento.

1.3.5. Justificación Social

La presente investigación permitió conocer la actitud del personal de enfermería ante la rotación de servicio y sus implicancias en la práctica profesional. Si el personal de enfermería se sienten satisfechos con su trabajo disminuirán los índices de ausentismo y de rotación, aumentará la moral de trabajo y la productividad del personal y mejorará los resultados laborales beneficiara para un buen clima laboral de los trabajadores y eficiente atención en los pacientes.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad Problemática

A nivel internacional con el desarrollo de la informática, ha variado las concepciones respecto a las fuentes generadoras de entrada, a partir de los años 60 se investiga la valorización respecto a los conocimientos y habilidades obtenidas a través de la experiencia y la educación responsables en escuelas, organizaciones y universidades, esta nueva fuente generadora de ingresos en la rotación de servicios.

Regulación de la práctica profesional en la salud está influenciada por una serie de factores Que incluyen la reforma sectorial, el entorno internacional (globalización, la integración, la migración de los profesionales), los cambios en el nivel de atención y la autonomía de las personas en el ejercicio de los derechos de su salud. El entorno internacional influye en la práctica de los profesionales de la salud, creando la necesidad de títulos estandarizados, lo que facilita la circulación de los profesionales y, en este caso, lo que refuerza las garantías de calidad de servicio. Los cambios en la atención estándar conducen a la regulación de las nuevas prácticas en el cuidado de la salud, así como para regular las nuevas profesiones de la salud, y para revisar los estatutos de las profesiones tradicionales. La posibilidad de crear espacios potencialmente conflictivos entre los profesionales sanitarios y los usuarios del servicio en lugar de compartidos para lograr los objetivos de visiones del

sistema de salud se genera esta manera: reducir las brechas de acceso, control de calidad y humanización con los trabajadores. (Organización Panamericana de la Salud, 2011, p.1).

Los profesionales de enfermería desarrollan un papel muy considerable en la promoción, prevención, cuidados y rehabilitación de la salud de los pacientes, debiendo cumplir con las acciones de atención integral, proporcionando equidad, eficiencia y calidad, elementos útiles para el buen funcionamiento de varias institución de salud; durante muchos tiempos 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.

Según el estudio “Percepción de estrés en los Profesionales de Enfermería en España”, elaborado por el Sindicato de Enfermería SATSE (Sindicato de Ayudantes Técnicos Sanitarios de España), un total de 1.173 enfermeras de todo el país han participado en este estudio, cuyos resultados han concluido que un 49% de las enfermeras encuestadas “aseguran haber sido desplazadas a otros servicios y unidades para suplir las ausencias de profesionales en las plantillas, aumentado éste porcentaje hasta el 64% en el caso del personal eventual, quienes presentan mayor índice de rotación. Señalando que los mayores índices de rotación están “directamente asociados al aumento de probabilidad en los pacientes de sufrir efectos adversos y complicaciones en su proceso patológico”. Asimismo, el desconocimiento de los protocolos y las normas de funcionamiento interno de los servicios en los que trabajan de forma ocasional, provocan en las enfermeras mayor inseguridad y un aumento del estrés. Diario Independiente de Contenido Enfermero Diciembre 2012.

Pilco y Remache (2014) su investigación encontraron que un 67% de las enfermeras manifestaron que fueron desplazadas a otras áreas de servicios por una o dos veces durante el año 2012 – 2013. Un representativo 9% del personal de enfermería han laborado menos de 3 años en dicho servicio. Además un 61% de ellas experimentaron cambios emocionales tanto positivos

y negativos lo cual incrementaría la insatisfacción laboral.

En el Perú datos estadísticos reflejan la tasa de rotación laboral en empresas privadas formales de 10 y más trabajadores del Perú Urbano fue 3,0%, como resultado de una tasa de entrada y una tasa de salida de 4,1% y 1,9%, respectivamente. Las ramas de actividad económica que registraron las mayores tasas de rotación fueron servicios (4,4%) y extractiva (3,7%). La variación mensual recoge la evolución coyuntural del empleo en las empresas privadas formales de 10 y más trabajadores, por lo que es fuertemente afectada por factores de carácter estacional, como por ejemplo navidad, año nuevo, vacaciones de verano, fiestas patrias, etc. La tasa de rotación laboral de Lima Metropolitana fue 2,5%, producto de una tasa de entrada y otra de salida de 3,4% y 1,6%, respectivamente. Las mayores tasas de rotación fueron para las ramas servicios (3,5%) y transportes, almacenamiento y comunicaciones (1,7%). La movilidad en la rama servicios se explicó principalmente por las subramas enseñanza y servicios prestados a empresas. La tasa de rotación laboral en el Resto Urbano fue 4,7%, y se derivó de una tasa de entrada y otra de salida de 6,5% y 3,0%, respectivamente. La rama de actividad económica con la mayor tasa de rotación fue servicios (8,2%), seguida de extractiva (4,8%). En la rama servicios resaltó la movilidad laboral en la subrama enseñanza; mientras que en la rama extractiva tuvo mayor importancia la subrama agricultura. (Ministerio De Trabajo y Promoción Del Empleo, 2013, pp.9, 10)

En el Hospital Arzobispo Loayza se puede percibir malestar por parte del personal de enfermería, debido a las diferentes rotaciones, ocasionando rompimiento de clima laboral, insatisfacción del usuario y del enfermero, inseguridad del personal en el desarrollo de sus funciones, desconocimiento del ser, hacer, y deber ser de la enfermería como así también la ocurrencia de incidentes adversos relacionados con la atención de enfermería. Se ha observado que esta situación genera: Malestar general en el personal involucrado y sus compañeros, negación a diferentes actividades propias de enfermería., problemas laborales, como: Estrés, problemas emocionales y de comportamiento, dificultad para integrarse a nuevos equipos de trabajos, baja

motivación, insatisfacción, amenaza ante un servicio desconocido, por falta de habilidades y destreza del cuidado integral y el tipo de pacientes de otros servicios, miedo al fracaso a ser criticado por sus colegas, a encontrarse así mismo en situaciones de reentrenamiento, a ser expuestos a situación de competitividad, decremento de la productividad, impuntualidad y aumento de licencias prolongadas.

La presente investigación, titulada “Rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017”. Tuvo como propósito a que los resultados obtenidos brinden información actualizada a las jefaturas departamentales de la institución, a fin de implementar estrategias de mejora para una adecuada rotación de las enfermeras y el desarrollo profesional.

1.4.2. Formulación del problema

Hernández, Fernández y Baptista (2007) afirmaron que:

Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. El paso de la idea al planteamiento del problema en ocasiones puede ser inmediato, casi automático, o bien llevar una considerable cantidad de tiempo; ello depende de cuan familiarizado esté el investigador con el tema a tratar, la complejidad misma de la idea, la existencia de estudios antecedentes, el empeño del investigador, el enfoque elegido y sus habilidades personales, además, un problema correctamente planteado esta parcialmente resuelto; a mayor claridad corresponden más posibilidades de obtener una solución satisfactoria, el investigador debe ser capaz de concebir el problema y verbalizarlo, (p.8)

Es donde se va a desarrollar las diferentes formalidades para estructura las ocasiones complejidad que se desarrolla en la formulación del problema.

Problema general.

¿Cómo influye la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017?

Problemas específicos**Problema específico 1**

¿Cómo influye la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017?

Problema específico 2

¿Cómo influye la rotación de servicios en la identidad profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017?

Problema específico 3

¿Cómo influye la rotación de servicios en la ética personal y profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017?

Problema específico 4

¿Cómo influye la rotación de servicios en la competencia profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017?

1.5. Hipótesis

Kerlinguer (2002), mencionó que: "una hipótesis es un enunciado conjetural de la relación entre dos o más variables. Las hipótesis siempre se presentan en forma de enunciados declarativos y relacionan, de manera general o específica, las variables entre sí; y contienen implicaciones claras para probar las relaciones enunciadas". (p.33)

1.5.1. Hipótesis general.

Existe influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

1.5.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Existe influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Hipótesis específico 2

Existe influencia de la rotación de servicios en la identidad profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Hipótesis específico 3

Existe influencia de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Hipótesis específico 4

Existe influencia de la rotación de servicios en la competencia profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

1.6. Objetivos

Según Balestrini (2002) afirmó que: “ las líneas de acción que se han de seguir en el despliegue de la investigación planteada; al precisar lo que se ha de estudiar en el marco del problema objeto de estudio. Sitúan el problema planteado dentro de determinados límites” (p. 67). Es cuando el proyecto de investigación se relaciona con sus variables.

1.6.1. Objetivo general

Establecer la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia de la rotación de servicios en la identidad profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia de la rotación de servicios en la competencia profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

minutos de tiempo estipulados para comer; y llamar por teléfono a la pareja o familia para comentar temas personales. (p. 215)

Debemos de programar un horario determinado para cada una de las actividades que se realiza dentro y fuera de la empresa, organizarnos adecuadamente.

Marín (2012), sostuvo que: “para el ausentismo injustificado: se produce en la mayoría de los casos, por causas personales o ambientales, aunque en menor medida también se encuentra presente el debido a causas médicas sin documento alguno que permita su comprobación” (p. 37). Se debe de contar con un documento legal donde fundamente las diferentes causas de justificación, pero muchas veces no se presenta adecuadamente.

Dimensiones de Ejercicio profesional de enfermería.

Dimensiones 1: personalidad:

“La supervisión es un proceso disciplinado y tutorial mediante el cual los principios y teorías del campo de la orientación son transformados en habilidades prácticas expresadas en cuatro dimensiones supervisoras superpuestas: administrativa, evaluativa, asesoría y apoyo” (Powell, 2004; Vera, 2009, p. 5). La interpretación de esta definición de acuerdo con los elementos que la constituye es la siguiente:

1. Disciplinado. Se refiere a que el proceso de supervisión y sus actores se sujetan a un plan de trabajo el cual determina el avance y desarrollo profesional del supervisado, el mismo establece una duración, horario y fechas previamente acordadas por las partes. Se espera que los supervisados presenten sus actividades documentadas: notas de casos y servicios prestados, audios y/o videos por cada encuentro de supervisión. Por su parte, se espera que el supervisor, confronte el estilo de orientación del supervisado, revise los materiales, provea de retroalimentación, recomendaciones y visiones alternativas, entre otras
2. Tutorial. La acción tutorial del supervisor es centrada en determinar que sabe y que debe saber el supervisado en relación con el desempeño exitoso de sus servicios. Para el desarrollo adecuado de la acción

2.1. Variables

Existen diversas definiciones referentes a las variables, sin embargo resaltaremos de Hernández, et al (2010). Señalaron que: “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 143). Sin embargo entendemos como cualquier característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, según su estudio que se realiza.

2.1.1. Definición conceptual

Variable independiente.

Rotación de servicio

“La entrada de personal, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal” (Chiavenato, 2011, p.99). Es cuando el empleado ingresa a una organización y no permanece estable en un solo puesto de trabajo.

Definición operacional

La variable rotación de servicio fue medido con un instrumento que constó de 47 ítems, con 12 dimensiones: Proceso, Frecuencia de rotación, Asignación a un nuevo servicio, Orientación en el área, Adiestramiento del área nueva, Adaptación a un nuevo ámbito laboral, Insatisfacción laboral, Construcción de nuevas relaciones laborales, Actitud personal frente al cambio, Actitud frente al paciente, Sobrecarga laboral, Retraso en la atención.

Variable dependiente

Ejercicio del personal de enfermería

Organización mundial de salud (2008) manifestó que:

El ejercicio de la enfermería, aunque complejo, también es dinámico y responde a las necesidades cambiantes de la salud y a las demandas de los sistemas de atención sanitaria en evolución. De allí que no siempre sea fácil para una enfermera definir y describir qué es la enfermería. Entre las numerosas definiciones en circulación, quizá la más conocida y

2.1. Variables

Existen diversas definiciones referentes a las variables, sin embargo resaltaremos de Hernández, et al (2010). Señalaron que: “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 143). Sin embargo entendemos como cualquier característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, según su estudio que se realiza.

2.1.1. Definición conceptual

Variable independiente.

Rotación de servicio

“La entrada de personal, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal” (Chiavenato, 2011, p.99). Es cuando el empleado ingresa a una organización y no permanece estable en un solo puesto de trabajo.

Definición operacional

La variable rotación de servicio fue medido con un instrumento que constó de 47 ítems, con 12 dimensiones: Proceso, Frecuencia de rotación, Asignación a un nuevo servicio, Orientación en el área, Adiestramiento del área nueva, Adaptación a un nuevo ámbito laboral, Insatisfacción laboral, Construcción de nuevas relaciones laborales, Actitud personal frente al cambio, Actitud frente al paciente, Sobrecarga laboral, Retraso en la atención.

Variable dependiente

Ejercicio del personal de enfermería

Organización mundial de salud (2008) manifestó que:

El ejercicio de la enfermería, aunque complejo, también es dinámico y responde a las necesidades cambiantes de la salud y a las demandas de los sistemas de atención sanitaria en evolución. De allí que no siempre sea fácil para una enfermera definir y describir qué es la enfermería. Entre las numerosas definiciones en circulación, quizá la más conocida y

citada deba su origen a Virginia Henderson: La función singular de la enfermera es asistir al individuo, enfermo o sano, en la realización de actividades que promueven la salud o su recuperación (o una muerte serena) que aquél llevaría a cabo sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesario, y hacerlo de manera de ayudarlo a recobrar su independencia con la brevedad posible. La enfermería ayuda a los individuos, familias y grupos a determinar y alcanzar su capacidad potencial física, mental y social, y a lograrlo dentro del desafiante contexto del ámbito en que viven y trabajan. La enfermera necesita ser competente para desarrollar y realizar funciones que promueven y mantienen la salud y previenen la mala salud. En la enfermería también está incluida la planificación y prestación de asistencia durante la enfermedad y la rehabilitación, y están comprendidos los aspectos físicos, mentales y sociales de la vida que influyen en la salud, las enfermedades, las discapacidades y la muerte. (pp. 4, 5)

Es la parte asistencial que tiene un paciente durante su proceso de recuperación, el trabajo de la enfermera es arduo en algunas oportunidades el estrés es avasallador.

Definición operacional

El ejercicio del personal de enfermería fue medida con un instrumento que constó de 17 ítems y que tuvo las siguientes dimensiones: personalidad, identidad personal, ética personal y profesional, y competencia profesionales específicas.

2.2. Operacionalización de las variables

citada deba su origen a Virginia Henderson: La función singular de la enfermera es asistir al individuo, enfermo o sano, en la realización de actividades que promueven la salud o su recuperación (o una muerte serena) que aquél llevaría a cabo sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesario, y hacerlo de manera de ayudarlo a recobrar su independencia con la brevedad posible. La enfermería ayuda a los individuos, familias y grupos a determinar y alcanzar su capacidad potencial física, mental y social, y a lograrlo dentro del desafiante contexto del ámbito en que viven y trabajan. La enfermera necesita ser competente para desarrollar y realizar funciones que promueven y mantienen la salud y previenen la mala salud. En la enfermería también está incluida la planificación y prestación de asistencia durante la enfermedad y la rehabilitación, y están comprendidos los aspectos físicos, mentales y sociales de la vida que influyen en la salud, las enfermedades, las discapacidades y la muerte. (pp. 4, 5)

Es la parte asistencial que tiene un paciente durante su proceso de recuperación, el trabajo de la enfermera es arduo en algunas oportunidades el estrés es avasallador.

Definición operacional

El ejercicio del personal de enfermería fue medida con un instrumento que constó de 17 ítems y que tuvo las siguientes dimensiones: personalidad, identidad personal, ética personal y profesional, y competencia profesionales específicas.

2.2. Operacionalización de las variables

2.3. Metodología

“El presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque engloba las tendencias racionalista, positivista, empirista y cuantitativa predominantes en la investigación socio-educativa hasta los años 60 según” (Gutiérrez. 1996, p. 125). Se recolecta para probar hipótesis, tomando como base la medición y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y confirmarlas teorías: “El politólogo que analiza las probabilidades de que candidato sea elegido, calculando a partir de una muestra representativa de electores cuantos tienen intención de votar por él, privilegia este enfoque” (Gioroux y Tremblay (2004), p. 40). Es donde determinan las diferentes probabilidades que tiene una teoría de investigación según su tendencia que se desarrolla.

2.4. Tipo de estudio

Según Arias (2012) manifestó que:

El presente estudio fue de nivel explicativo porque se encargó de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p.26)

Es donde se va a realizar una explicación acerca del estudio de investigación que se realiza donde se va a determinar cuáles son las causas y efectos que desarrolla la investigación.

2.5. Diseño de investigación

Según Altuve y Rivas (1998) aseguraron que el diseño de una investigación: “Es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir

para efectuar su estudio” (p. 231). El investigador es autónomo para poder determinar su diseño de investigación dentro de un determinado contexto.

Según la finalidad fue: “una investigación básica porque es la que realiza conocimientos y teoría acerca de las variables que el investigador ha decidido trabajar” (Hernández, et al. 2010, p.25). Es donde se recopila información acerca de las variables.

Según la secuencia de las observaciones fue: “transversal porque recolectan los datos en solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, et al. 2014, p. 154). Se recoge información de un determinado tiempo y lugar, va a describir las diferentes características y teorías que existen.

Según el tiempo de ocurrencia fue: “prospectivo porque la ocurrencia del hecho se registrara durante el estudio, es decir, si los sujetos de estudio están libres del suceso de interés al iniciar su participación en el estudio” (Hernández, Garrido, López, 2000, p.146). Empieza cuando comienza la investigación hacia adelante donde se realiza la recopilación de la información de los diferentes acontecimientos.

Según el análisis y alcance de sus resultados fue: “Observacional porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es observar variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al. 1991, p.208). Es donde se va observar de manera directa y los datos serán de un determinado tiempo y ambiente.

El presente estudio fue: “Un diseño no experimental, porque se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo” (Hernández, et al. 2014, p. 52). No sufre transformaciones ni cambios rotundos sino todo lo contrario.

Los estudios Correlacionales miden cada variable para ver si existe o no relación entre ellas, los estudios son cuantitativos e intentan predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos, según el valor que tienen en la (s) variable(s)” (Hernández, et al 1997, p. 197)

2.6. Población, muestra y muestreo

Población.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (1997) afirmó que: “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar y da origen a los datos de la investigación” (p. 114). Viene hacer la totalidad del estudio que se realiza dentro de una investigación.

La población lo conformó el personal que labora en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, la cual alcanza un total de 668 trabajadores.

Muestra.

La muestra es la que se puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Según Tamayo y Tamayo (1997), afirmaron que la muestra: “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). Es un extracto de la población donde aleatoriamente es escogido.

La muestra lo conformará el personal que labora en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima el cual estuvo conformado por 247 trabajadores.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (2614)}{(0.05)^2 (2614-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{2510,4856}{6,5325 + 4.0916} = \frac{2510,4856}{10.6241} = 247.$$

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Trabajadores del area jerárquico.

Trabajadores del area administrativa.

Trabajadores del área de mantenimiento.

Criterios de exclusión:

Trabajador que no desee participar en el estudio.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**Técnica**

Según Vara (2008), dijo que la encuesta es “un método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionados de personas mediante preguntas” (p. 206). Puede ser utilizado con la finalidad o alcance descriptivo y/o correlacional, para determinar una información sobre las preguntas que se realiza.

Según, Rojas (1996) señaló al referirse a instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente:

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema. (p. 197)

El cuestionario fue: “combinado con preguntas cerradas, cerradas a los finales abiertos, abiertos y de grados o escalas. De la misma forma, si hay que emplear los tests y la sociometría, hay que describirlos indicando sus objetivos” (Neil y Salking 1 998, p. 149). Es donde las preguntas deben de tener relación cada una de ellas, dentro de un determinado contexto.

Ficha técnica del instrumento V1

Rotación del servicio

Autor y Año: Pilco T. y Remache S. (2013- 2014)

Adaptado: Br. TORRES MORI Gladys Rosa.

Universo de estudio: Son 2, 614 trabajadores

Nivel de confianza 95.0%

Margen de error 5.0%

Tamaño muestral: 247 trabajadores

Tipo de técnica: encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: octubre

Escala de medición: **Likert**

Tiempo utilizado: 6 meses

Ficha técnica del instrumento V2

Ejercicio profesional de enfermería

Autor y Año: Bruner P. (2011)

Adaptado: Br. Torres Mori Gladys Rosa.

Universo de estudio: Son 2, 614 trabajadores

Nivel de confianza 95.0%

Margen de error 5.0%

Tamaño muestral: 247 trabajadores

Tipo de técnica: encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: octubre

Escala de medición: **Likert**

Tiempo utilizado: 6 meses

Validación y confiabilidad

Para la validez de los instrumento se utilizó la validación por juicio de expertos.

El instrumento de medición de la variable cambio de servicio fue sujeto a criterio de un grupo de jueces expertos, formado por 3 especialistas, quienes estuvieron de acuerdo que el instrumento de investigación fuera aplicable.

Validez

Hernández et al (1998), “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.243).

Tabla 3

Juicio de expertos

Experto	D.N.I	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	06167282	Metodólogo	Aplicable
Dr. Joaquín Vertiz Osos	16735482	Temático	Aplicable
Mg. Milagro L. Rodríguez Rojas	21069112	Metodólogo	Aplicable

Fiabilidad

Tabla 4

Resultados del análisis de fiabilidad de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Rotación de servicios	0,936	47
Ejercicio profesional	0,820	17

Como se observa en la tabla 4, la variable rotación de servicios y ejercicio profesional tienen confiabilidad muy alta. Por lo tanto los instrumentos que miden ambas variables son confiables.

2.8. Métodos de análisis de datos

Moliner, citado por Gómez (2012). Señaló que el Diccionario del uso del español, “En cuanto a la información de campo, vale la pena recordar que el objetivo primordial de la encuesta es obtener información cuantificable; así, al concluir la codificación de las respuestas, conviene representarlas de manera gráfica, para facilitar su análisis” (p. 1255). Es donde se va utilizar la interpretación de los diferentes datos o información no va a dar el desarrollo del cuestionario.

Para el análisis estadístico se utilizará el programa estadístico SPSS Versión 23.

Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.

Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística regresión logística ordinal.

2.9. Aspectos éticos

Para implementar el estudio fue necesario contar con la autorización de la jefatura así como el consentimiento informado del personal expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial de uso solo para los fines de estudio.

III. Resultados

3.1 Descripción

Descripción de la variable rotación de servicio

Tabla 5

Niveles de frecuencia de la Rotación de servicios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	76	30,8
Regular	67	27,1
Eficiente	104	42,1
Total	247	100,0

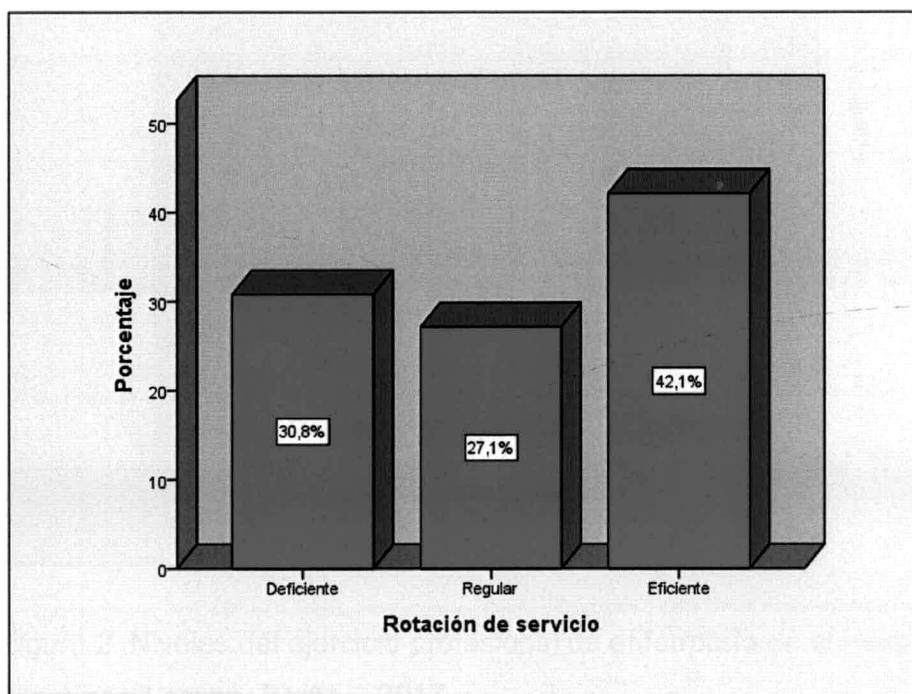


Figura 1. Niveles de la Rotación de servicios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017.

En la tabla 5 y figura 1, se observa que el 42,1% de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017, percibe la rotación del servicio en el nivel eficiente, seguido del 30,6% quienes precisaron que es deficiente.

Descripción de la variable Ejercicio profesional de enfermería

Tabla 6

Niveles de frecuencia del ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	56	22,7
Regular	84	34,0
Eficiente	107	43,3
Total	247	100,0

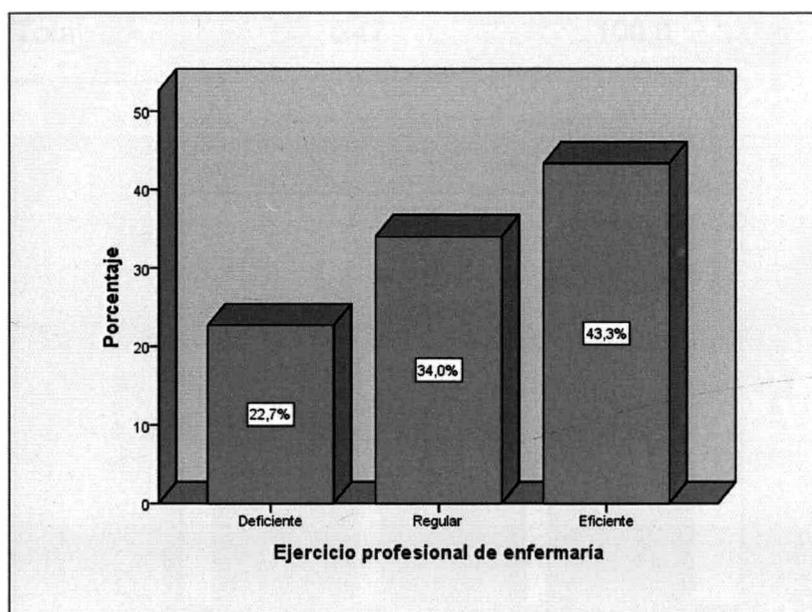


Figura 2. Niveles del ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017.

En la tabla 6 y figura 2, se observa que el 43,3% de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017, percibe el ejercicio profesional en el nivel eficiente, seguido del 34,6% quienes precisaron que es regular.

Descripción de las dimensiones de la variable ejercicio profesional

Dimensión personalidad

Tabla 7

Niveles de frecuencia de la personalidad de los enfermeros en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	71	28,7
Regular	78	31,6
Eficiente	98	39,7
Total	247	100,0

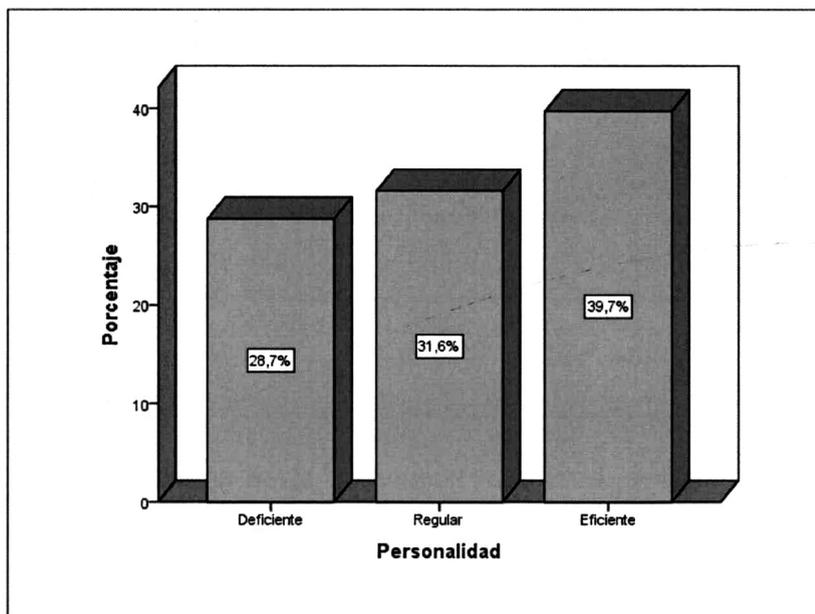


Figura 3. Niveles de la personalidad de los enfermeros en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza

En la tabla 6 y figura 3, se observa que el 39,7% de los enfermeros en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, percibe la personalidad en el nivel eficiente, seguido del 31,6% que están en el nivel regular.

Descripción de las dimensiones de la variable ejercicio profesional

Dimensión personalidad

Tabla 7

Niveles de frecuencia de la personalidad de los enfermeros en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	71	28,7
Regular	78	31,6
Eficiente	98	39,7
Total	247	100,0

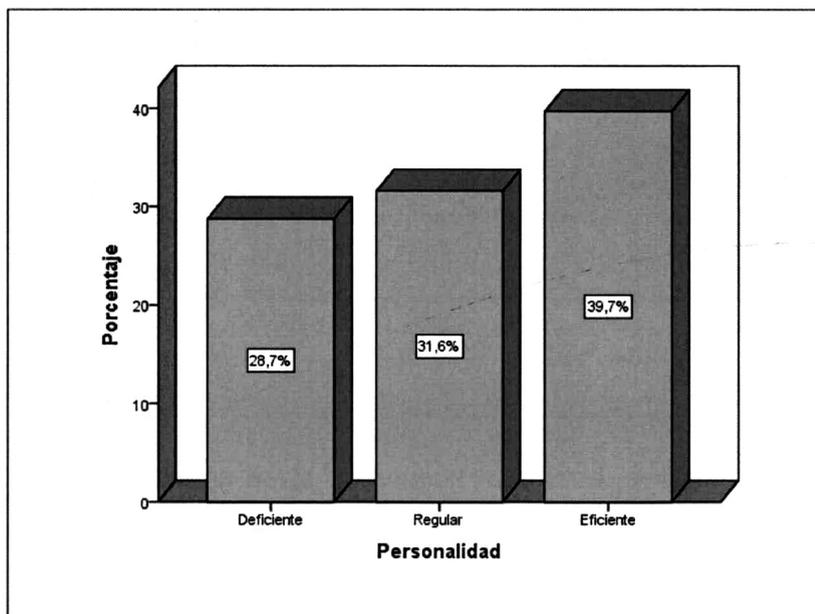


Figura 3. Niveles de la personalidad de los enfermeros en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza

En la tabla 6 y figura 3, se observa que el 39,7% de los enfermeros en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, percibe la personalidad en el nivel eficiente, seguido del 31,6% que están en el nivel regular.

Dimensión ética personal y profesional

Tabla 9

Niveles de frecuencia de la dimensión ética personal y profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	85	34,4
Regular	59	23,9
Eficiente	103	41,7
Total	247	100,0

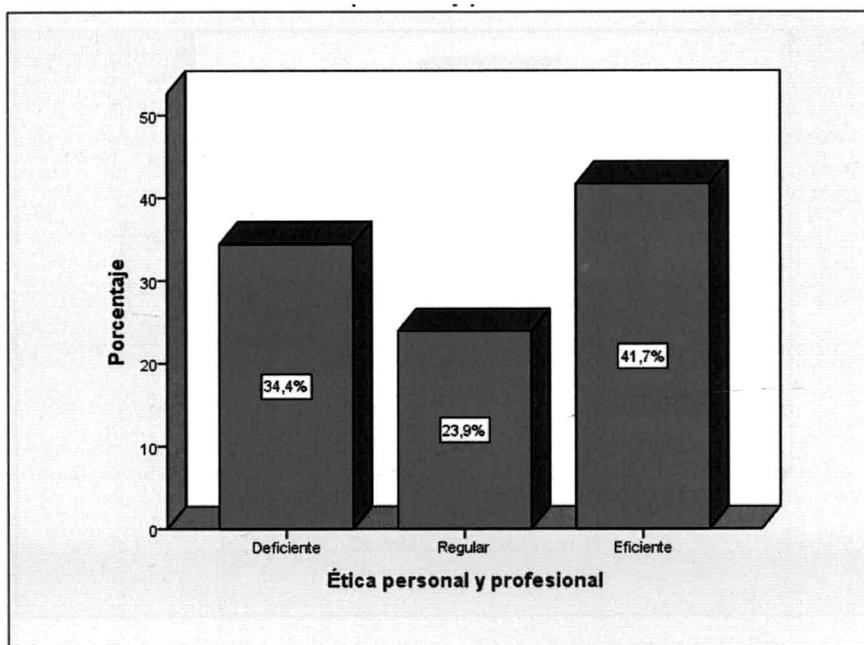


Figura 5. Niveles de la dimensión ética personal y profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017.

En la tabla 9 y figura 5, se observa que el 41,7% de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza percibe la dimensión ética y profesional en el nivel eficiente, seguido del 34,4% que están en el nivel deficiente.

Dimensión competencia profesional

Tabla 10

Niveles de frecuencia de la dimensión competencia profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	102	41,3
Regular	122	49,4
Eficiente	23	9,3
Total	247	100,0

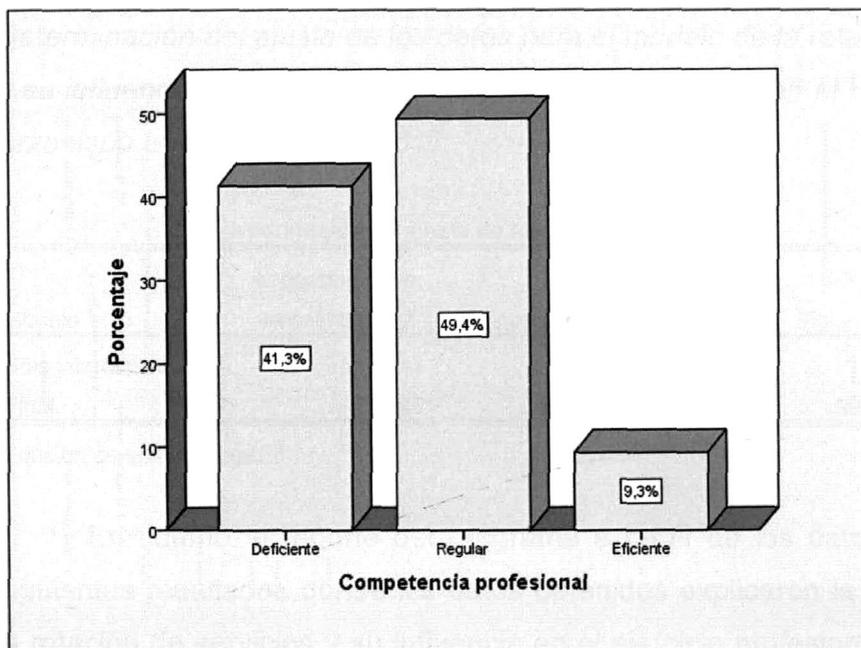


Figura 6. Niveles de la dimensión competencia profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017.

En la tabla 10 y figura 6, se observa que el 49,4% de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza percibe la dimensión competencia profesional en el nivel regular, seguido del 41,3% que están en el nivel deficiente.

Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes de frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 11

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	117,113			
Final	25,285	91,828	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos explicaron la dependencia de la rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 91,828 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 12

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,029	2	,986
Desviación	,029	2	,986

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor .986 frente al α igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

Presentación de los coeficientes de la rotación de servicios en el ejercicio profesional

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Ejercicio3 = 1]	-2,938	,292	101,452	1	,000	-3,509	-2,366
	[Ejercicio3 = 2]	-,860	,213	16,276	1	,000	-1,278	-,442
Ubicación	[Rotación3=1]	-3,036	,349	75,816	1	,000	-3,719	-2,353
	[Rotación3=2]	-1,314	,317	17,179	1	,000	-1,935	-,693
	[Rotación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 12, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la rotación se asumió para la comparación al nivel regular (2), frente a la comparación con el ejercicio profesional que se asumió también el nivel regular (2) en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017. Al respecto a la variable rotación del servicio es protectora; lo que quiere decir que la rotación en el servicio regular

tiene la probabilidad de que el ejercicio profesional también tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 17,179 y 16,276, siendo estos significativos ya que el p_{valor} es $<$ al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

H_1 : Existe influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 14

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,310	,352	,174

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del ejercicio profesional depende el 35,2% de la rotación de servicios.

Resultado específico 1

La influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 15

Presentación de los coeficientes de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Ejercicio3 = 1]	-2,938	,292	101,452	1	,000	-3,509	-2,366
	[Ejercicio3 = 2]	-,860	,213	16,276	1	,000	-1,278	-,442
Ubicación	[Rotación3=1]	-3,036	,349	75,816	1	,000	-3,719	-2,353
	[Rotación3=2]	-1,314	,317	17,179	1	,000	-1,935	-,693
	[Rotación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 14 se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la rotación de servicios que se asumió para la comparación al nivel regular (2), frente al ejercicio profesional que asumió al nivel regular (2). Al respecto la variable rotación de servicios es protectora; lo que quiere decir que la rotación de servicios regular tiene la probabilidad de que el ejercicio profesional un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 17,179 y 16,276, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 1

H₀: No existe influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

H₁: Existe influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 16

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,325	,456	,309

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se presentó es la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la personalidad del profesional de enfermería depende el 45,6% de la rotación de servicios.

Resultado específico 2

Rotación de servicios en la identidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 17

Presentación de los coeficientes de la Rotación de servicios en la identidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Identidad3 = 1]	-1,759	,229	58,927	1	,000	-2,208	-1,310
	[Identidad3 = 2]	-,511	,199	6,575	1	,010	-,901	-,120
Ubicación	[Rotación3=1]	-1,999	,308	42,193	1	,000	-2,602	-1,396
	[Rotación3=2]	-1,345	,304	19,525	1	,000	-1,941	-,748
	[Rotación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 16 mostraron los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la rotación de servicios que se asumió para la comparación al nivel regular (2), frente a la identidad profesional que asumió al nivel regular (2). Al respecto la variable rotación de servicios es protectora; lo que quiere decir que la rotación de servicios regular tiene la probabilidad de que la identidad profesional tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 19,525 y 6,575, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 2

H₀: No existe influencia de la rotación de servicios en la identidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

H₁: Existe influencia de la rotación de servicios en la identidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 18

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,183	,206	,093

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se presentó es la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la identidad profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la identidad profesional depende el 20,6% de la rotación de servicios.

Resultado específico 3

La rotación de servicios en la ética personal y profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 19

Presentación de los coeficientes de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Etica3 = 1]	-1,733	,229	57,249	1	,000	-2,181	-1,284
	[Etica3 = 2]	-,557	,201	7,716	1	,005	-,950	-,164
Ubicación	[Rotación3=1]	-2,071	,311	44,445	1	,000	-2,679	-1,462
	[Rotación3=2]	-1,249	,304	16,860	1	,000	-1,845	-,653
	[Rotación3=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 18 se mostraron los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la rotación de servicios que se asumió para la comparación al nivel regular (2), frente a la ética profesional que asumió al nivel regular (2). Al respecto la variable rotación de servicios es protectora; lo que quiere decir que la rotación de servicios regular tiene la probabilidad de que la ética profesional tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 16,860 y 7,716, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 3

H₀: Existe influencia de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

H₁: Existe influencia de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 20

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,188	,212	,097

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se presentó es la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la ética personal y profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la ética personal y profesional depende el 21,2% de la rotación de servicios.

Resultado específico 4

La rotación de servicios en competencia profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 21

Presentación de los coeficientes de La rotación de servicios en competencia profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Competencias3 = 1]	-1,163	,217	28,794	1	,000	-1,588	-,738
	[Competencias3 = 2]	1,771	,247	51,211	1	,000	1,286	2,256
Ubicación	[Rotación3=1]	-2,090	,332	39,695	1	,000	-2,741	-1,440
	[Rotación3=2]	-,419	,312	6,797	1	,018	-1,031	,193
	[Rotación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 20 mostraron los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la rotación de servicios que se asumió para la comparación al nivel regular (2), frente a la competencia profesional que asumió al nivel regular (2). Al respecto la variable rotación de servicios es protectora; lo que quiere decir que la rotación de servicios regular tiene la probabilidad de que la competencia profesional tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 6,797 y 51,211, siendo estos significativos.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe influencia de la rotación de servicios en la competencia profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

H₁: Existe influencia de la rotación de servicios en la competencia profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

Tabla 22

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,373	,458	,308

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se presentó es la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la competencia profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la competencia profesional depende el 45,8% de la rotación de servicios.

IV. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

En referencia al objetivo general, los resultados indicaron la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como lo demostró la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del ejercicio profesional depende el 35,2% de la rotación de servicios. Un resultado similar fue el de Ferraro (2016), quien sostuvo que la incidencia global de ausentismo fue de 21,2 de incapacidad temporal. El índice de frecuencia (IF) denotó un promedio de 31,2% de incapacidades temporales por cada 1000 Horas Hombre Trabajadas (HHT), con picos en los meses de junio con 50%, marzo con 37% y noviembre con 37,5%. Se destacan las causas medicas psiquiátrica (33%), respiratorias (17%), quirúrgicas (17%) y obstetra-ginecológicas (11%), generales o estivales (10%) y osteo-artromusculares (6%). Se relevó la preponderancia del sexo femenino (74%), de entre los 40 y 49 años de edad (41%). El 26% son licenciadas; el 48% tiene más de 20 años de antigüedad en la institución. El 85% trabaja entre 41 a 48 hs semanales.

En relación al primer objetivo específico, los resultados indicaron la influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como se verifico con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la personalidad del profesional de enfermería depende el 45,6% de la rotación de servicios. Otro resultado similar fue el de Cáceres (2015), en el sentido que el 46,23% del personal administrativo indica que el nivel de satisfacción de los clientes es excelente, lo que se contrasta con la opinión de

los profesores donde el 43,15% indica que la satisfacción es buena. La conclusión fue entre las principales razones por las que existe resistencia hacia el proceso de capacitación por parte del personal administrativo, se basa en la sobreocupación que existe en la actualidad y en el cambio cultural de los procesos que se han implementado. Teniendo en cuenta que todas y cada una de las cosas van modificándose de acuerdo a la época que esta sucediendo.

Sobre el segundo objetivo específico, los resultados obtenidos indicaron la influencia de la rotación de servicios en la identidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, lo cual se demostró con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la identidad profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la identidad profesional depende el 20,6% de la rotación de servicios. Pilco y Remache (2014), sostuvieron que el 67% de las enfermeras manifestaron que fueron desplazadas a otras áreas de servicios por una o dos veces durante el año 2012 – 2013. Un representativo 9% del personal de enfermería han laborado menos de 3 años en dicho servicio. Además un 61% de ellas experimentaron cambios emocionales tanto positivos y negativos lo cual incrementaría la insatisfacción laboral. El autor llegó a la conclusión mientras que 35 de las profesionales aplicaron el proceso enfermero como método propio de la profesión. Se recomienda elaborar un programa de rotación que incluya la capacitación y adiestramiento previo al nuevo servicio, así como también se involucre al personal experto de cada servicio a fin de garantizar que dicho adiestramiento sea efectivo, de modo que la integración del nuevo personal se efectúe correctamente. Se sugiere evaluar el impacto de la rotación en función de los niveles de competencia profesional, de tal manera que se evidencie como favorece dicha competencia en las enfermeras removidas. Los cambios tienen deben ser favorables para la organización, los trabajadores deben ser rentables en la productividad de manera eficiente.

En referencia al tercer objetivo específico, los resultados indicaron la

influencia de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, lo cual se verifica con prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expreso la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la ética personal y profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la ética personal y profesional depende el 21,2% de la rotación de servicios. En este sentido, Cardosa, Mecina y Valerde (2013), sostuvieron que el 47% se encuentra satisfecho con el salario percibido. Al contestar sobre la disponibilidad de insumos el 87% expresa que algunas veces cuenta con el material necesario para desempeñar las tareas. Con respecto a las condiciones laborales el 71% expresa que algunas veces son satisfactorias.

En referencia al cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos indicaron la influencia de la rotación de servicios en la competencia profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, lo cual se demostró con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la competencia profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la competencia profesional depende el 45,8% de la rotación de servicios. Al respecto, Medellín (2013) afirmó que la actualización de los puestos de trabajo articulada el reajuste en la estructura salarial, podrán facilitar la selección de personal más objetiva y coherente con el perfil del cargo. Se realizar una evaluación del desempeño, direccionada a capacitar en aquellas falencias que presenta el personal de la empresa, contribuirá a disminuir la rotación de personal y a modificar la percepción que tienen los colaboradores respecto a su despido injustificado.

Por otra parte, Paz abril (2012) sostuvo que el 47% de la muestra respondió que de 1 a 3 meses con frecuencia se cambia los visitantes a médicos, el 22% manifestó que de 3 a 6 meses y de 6 a 12 meses han observado cambios en este lapso de tiempo, y un 13% respondió que no con frecuencia se cambian a los visitantes a médicos más de un año. La

conclusión fue definiendo el problema existente dentro de la Empresa Roddome, de cómo influye el alto índice de rotación de personal en el servicio a sus clientes, esto se da por diferentes variables relacionadas con la rotación, tales como la insatisfacción en el trabajo, la presión del trabajo, entre otras que conllevan a que el personal abandone la organización. Donde ayuda al cambio en la rotación del personal para el beneficio de la organización. Asimismo, Garcés (2011) afirmó que la organización el puesto de trabajo, las tareas tanto habituales como periódicas y eventuales que debe cumplir el trabajador, se concluye que la empresa si se responsabiliza por dar a conocer las funciones de que en cada uno de los puestos de trabajo debe cumplir los empleados. Esta es la razón por la cual los trabajadores deben tener un pleno conocimiento de lo deberes que deben cumplir y consecuentemente se establecen semejanzas y diferencias entre los antedichos puestos de trabajo. El trabajador debe estar capacitado de forma eficaz y eficiente para desarrollar en forma óptima su trabajo.

V. Conclusiones

Primera: En referencia al objetivo general, los resultados indicaron la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como lo demostró la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expreso la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del ejercicio profesional depende el 35,2% de la rotación de servicios

Segunda: En relación al primer objetivo específico, los resultados indicaron la influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como se verifico con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expreso la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la personalidad del profesional de enfermería depende el 45,6% de la rotación de servicios.

Tercera: Sobre el segundo objetivo específico, los resultados obtenidos indicaron la influencia de la rotación de servicios en la identidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, lo cual se demostró con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expreso la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la identidad profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la identidad profesional depende el 20,6% de la rotación de servicios.

Cuarta: En referencia al tercer objetivo específico, los resultados indicaron la influencia de la rotación de servicios en la ética personal y profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo

Loayza, Lima – 2017, lo cual se verifico con prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expreso la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la ética personal y profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la ética personal y profesional depende el 21,2% de la rotación de servicios.

Quinta: En referencia al cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos indicaron la influencia de la rotación de servicios en la competencia profesional de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, lo cual se demostró con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expreso la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la competencia profesional en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual tuvo al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la competencia profesional depende el 45,8% de la rotación de servicios.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Plantear estrategias en la institución para la detección e intervención oportuna en los cuales se utilicen la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.
- Segunda:** Crear programas como talleres artísticos y deportivos, que favorezcan que cada profesional conserve un buen estado de salud en la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.
- Tercera:** Por intermedio del departamento de enfermería, deberá plantear programas, talleres sobre satisfacción laboral en el personal de enfermería con la participación activa del personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.
- Cuarta:** Desarrollar estrategias de intervención que fomenten un adecuado nivel organizacional e interpersonal, que disminuyan la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.
- Quinta:** Organizar talleres o jornadas con todo el personal de enfermería de la misma especialidad, donde incorporen lugares de esparcimiento (paseos), juegos u olimpiadas entre los mismos profesionales, para promover buenas relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017.

VII. References bibliográficas

- Abiven, M. (1994). "*Morir dignamente*", en: *Foro Mundial de la Salud*. OMS. Ginebra, 1991. Vol.12 No.4. 21. Consejo Internacional de Enfermeras. La ética en la práctica de la enfermería. Ginebra.
- Acquaviva, E. (1972). *Orientación y educación*. La universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela: Ediluz.
- Aguirre-Gas H. (2002) *Calidad de la atención médica*. Tercera edición. México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social/Noriega Editores.
- Alles (2000) *Dirección estratégica de recursos humanos*. Gestión por competencia. Granica. Buenos aires
- Allport, G. W. (1935). *Attitudes*. En Murchison, C.: *A Handbook of Social Psychology*. New York: Clark Univ.
- Álvarez, Manuel. (1995). *Orientación Profesional*. España: Editorial Cedecs.
- Arbonies, A. (2006) "*Conocimiento para Innovar*": La Sociedad del Conocimiento.
- Arenas, N. (2006) "*El Cuidado como manifestación de la Condición Humana*" Ensayo, Universidad de Carabobo Venezuela.
- Arias (1990): "*Paisajes culturales*", Reunión Temática de Trabajo en: Paisajes Culturales del Cono Sur, Cicop
- Arias (2004) "*Administración para los recursos humanos, para alto desempeño*". 5ta. Edición México, trillas.
- Arias Galicia, L. Fernando (2004) "*Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño*". Ed. Trillas. México
- Arias, (1984). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. Madrid, Editorial Trillas.
- Arias, L. (2004) *Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño*. Ed. Trillas. México

- Arteaga y Olguin (2015) *su investigación titulada, la mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L. Trujillo* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público)
- Assman, G. y Stollberg, R. (1986) *Principios de Sociología Marxista Leninista*. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana.
- Becker, S., (1964) *Human Capital, 1st ed.* (New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic Research)
- Bizquerra, R. (1996) *orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid
- Briceño, C. (2005). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en hospital público Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina*. Rev. Méd. Clin. [Serie en línea] Disponible: <http://scielo.org.br>. [Enero, 2017].
- Cáceres L. (2015), *con su tesis titulada "La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí"* Ecuador, (Título de Magister en Gestión Empresarial)
- Cano, A. M. del C. (2008) "*Evolución histórica de los principales conceptos utilizados en enfermería*", en: Revista Cubana de Enfermería.
- Cárdenas, L. (2005). *La profesionalización de la enfermería y satisfacción laboral, México-España*, Rev Sal MéxLatinoam. [Serie en línea]. 8(10): 253-257. Disponible: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci> [Enero, 2017]
- Cardosa, Mecina y Valerde (2013) *su investigación titulada, ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en enfermería*. Argentina, (licenciada en enfermería en la Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería)

- Cazorla (2015) su investigación titulada, *plan estratégico para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la empresa Gama Express EIRL, (para obtener el grado de doctor)*
- Chávez y Ríos (2015) en su tesis titulada, *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, (tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería)*
- Chiavenato (2000) *gestión del talento humano*. Bogotá Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (1988) *Administración de recursos humanos*, Mc Graw-HILL Interamericana, S.A., segunda edición, México.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México, D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos : el capital humano de las organizaciones* 3ra edición. Colombia, D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México, D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. 6ra edición México, D.F: McGraw Hill.
- Chruden H. y Sherman A. (1980). *Personal Management, The utilization of Human Resources, South – Western Publishing CO.*, 6th Edition, Cincinnati Ohio USA.
- Clarke, T. (1994) *“Replantarse la Empresa”*: Conocimientos, competencia e Innovación, Ediciones Folio S.A., Vol 37, Barcelona, España
- Colectivo de Autores.(1989) *Ética*. Editorial Progreso. Moscú.
- Colell B. (2003) *“Actitudes y emociones en estudiantes de enfermería ante la muerte I la enfermedad terminal”* Revista Investigación en Salud, agosto vol. V N°2, Universidad de Guadalajara, México.
- Congreso Internacional de Enfermería Conf. De prensa de A.N.E. (2000), de suiza *“Acción laboral de enfermería”*. [En línea]. Disponible: <http://www.CIE.org.com>. [Febrero, 2017]
- Consejo Internacional de Enfermeras (1973) *Código para enfermeras*. Ginebra.
- Davis K. y Newstrom J. (1997).: *Comportamiento Humano en el Trabajo*, McGRAW-HILL, Octava edición, México.

- Faragher, E.B., Cass, M. y Cooper, C.L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occup Environ Med.* 62, 105-112
- Fernández, B. (2002). *Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile.* (Tesis magíster. Universidad de Concepción, Chile) pp.66. *Rev. Cient de Enferm.* . [Serie en línea]. 2(1):31-42. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Enero, 2017].
- Ferraro (2016) su investigación titulada *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal Especializado en Oncología LucianoFortabat de Olavarria, Colombia,* (Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud Centro de Estudios Interdisciplinarios)
- Fouquet, A. (1998): "*Travail, emploi ou activité?*" En prensa, en Jacot et Kergoat, *Travail*, Ed. Association RESSY, Paris.
- Fremont E., and Rosenzweig. (1979). Relevance of contingency views to organization theory. In *Contingency views of organization and environment*, eds. Fremont E. Kast and James Rosenzweig. Chicago: Science Research Associates
- Fremont y Rosenzweig (1997) *Administración de las organizaciones.* McGRAW- HILL. Cuarta edición México.
- Gaitner, (1983) *Creative Customer Service Management.* Internacional Journal of Physical, Frances.
- Garcés (2011), en su tesis titulada, *gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa muebles Garzón de la ciudad de Ambato, Ecuador,* (Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas).
- Garvey (200) *Research has impacted on the education and training of coach/mentors.* Wood Mackenzie Research and Consulting in four different countries.
- Garzon, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado.* Bogota: Universidad del Rosario.

- Gil-Monte, P. R., García-Juesas, J. A., & Hernández, M. C. (2008). *Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals*. *Interamerican Journal of Psychology*,
- Guillermo y Quispe (2015) su investigación titulada, *características personales y laborales asociadas a la calidad de la elaboración de notas de enfermería, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca*, (tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería)
- Gutiérrez, H. (2008). *Satisfacción profesional del personal de enfermería asistencial en las diferentes etapas del desarrollo profesional en hospitales públicos y privados de Zamora Michoacán*. Trabajo de Grado. Dpto. Enfermería. Esc de Enfermería de Zamora. México. pp. 15 [multígrafo]
- Heredia. (2006). *Teoría de la capacitación en atención al cliente*. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/720_cruz_jose.pdf
- Herrera, R., y Cassals, M. (2005). *Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*. *Rev Cubana Enfermer.*
- Hoonakker (2011). *Measuring workload of ICU nurses with a questionnaire survey: the NASA Task Load Index (TLX)*. *IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 1(2), 131-143.
- Hyman, Richard, 1981, "*Relaciones industriales: una introducción marxista*", H. Blume, Madrid.
- Kart F. Y Rosenzweig J. (1988) *Administración en las Organizaciones*, McGRAW-HILL Interamericana de México, S. A. de C. V., Segunda edición, México.
- Keith y Newstrom (1997) *Comportamiento humano*. Mc GRAW HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A. De C.V., México, Cuarta Edición.
- Kieffer, G.H. (1977). *Toma de decisiones éticas*. Bioética. Madrid, Alhambra.
- Koontz, H., O'Donnell, C. (2006). *Curso de Administración Moderna, Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. *Art Electr.* [En Línea]. Disponible:

- [tp://fegs.msinfo.info/opac/php/documento_presentar_imprimir.php?base=docume](http://fegs.msinfo.info/opac/php/documento_presentar_imprimir.php?base=docume). [Febrero 201].
- Kramer, M. y Schmalenberg, C. (2005). *Trabajo, satisfacción y retención, reflexiones para la década de los noventa*. Nursing. Barcelona, España. [En línea]. Disponible: <http://www.tesismagister23//España.org.ovr>. [Febrero, 2017]
- Lain E. y Azzati (1980). *Compendio de Historia de la Filosofía*. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Larsen, L. (2000). *Toward a science of mood regulation*. *Psychological Inquire*. Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería. (2005). Edit. La Piedra Venezuela.
- Locker, D. (1996). *Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants*. *Community Dent. Oral Epidemiologic*.
- Machado C. (1992) *Criterios cubanos para el diagnóstico de la muerte encefálica*. Ecimed. La Habana.
- Marchena y Medina (2013) su investigación titulada, *estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel iii*. Trujillo, (Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería)
- Márquez M. (2004). *Satisfacción laboral*. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Marx, C. (1965.). *Contribución a la crítica de la Economía Política*. Editora Política. La Habana.
- Maslow, A. H. (2003). *Motivation and personality*. New York. United States: Harper and Row. RevNorteameric. ASA.
- Medellin (2013) su investigación titulada, *incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional Sede Manizales – Caldas, Colombia*, (línea de investigación: desarrollo del potencial humano en la sociedad del conocimiento)
- Morales, H., Gómez, G. (2006). *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad*. Med. [Serie en

- línea]. Disponible: www.imbiomed.com.mx/.../articulos.php?...revista. [enero 2017].
- Morris, W. N., & Reilly, N. P. (1987). *Toward the self-regulation of mood: Theory and research*. *Motivation and Emotion*, 11, 215-249.
- OIT: (2004). *Informe del Director General sobre la Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización, Conferencia Internacional del Trabajo*, 92.^a reunión, Ginebra.
- OMS (1984) *Serie de Informes Técnicos*. Informe de un Comité de Expertos de la OMS.
- Organización mundial de la salud. (1998), *Entorno laboral del personal de enfermería*.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2003) *Informe Estructplan* [En línea]. Disponible: <http://www.ops.org.ve>. [febrero, 2017]
- Oscoco (2015) su investigación titulada, *determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*, Lima, (para obtención de grado de magister)
- Pablos (2016) su investigación titulada *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, España*. (Departamento de ciencias de la educación, doctoral)
- Paz A. (2012), su tesis titulada "*La alta rotación del personal incide en el servicio al cliente de la empresa "RoddomePharmaceutical S.A." En La Ciudad De Ambato*". Ecuador, (Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas)
- Pilco y Remache (2014) su investigación titulada *Rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el hospital provincial general docente riobamba periodo noviembre del 2013 – abril 2014*. Ecuador, (tesina de grado previo la obtención del título de licenciada en enfermería)
- Power, M., & Dalgleish, T. (1997). *Cognition and Emotion. From order to disorder*. Hove, Uk: Erlbaum
- Reyes, A. (2005). *Administración de personal*. Mexico: Limusa.

- Robbins, S. (1990). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Cuarta, edición
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*, 2ª ed. Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Robbins, S. (2001). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*, 3ª ed. Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México. pp. 126
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Art Org. [En línea] Disponible: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2259/1/satisfaccion/laboral>. [febrero, 2017].
- Robbins, S., Coulter, M. (2000). *Cómo motivar a los empleados*. En: *Administración*. México. RevHond Sal Púb. [Serie en línea]. 5(2):529-566. Disponible: <http://www.bvs.hn/RHP/pdf/2003/pdf/Vol5/2000/pdf> [marzo 2017].
- Rodríguez, Y., Álvaro, A., Pineda, J., Rodríguez, R., García, M. (2000). *Factores Motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de la sala de partos del hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda" Barquisimeto-Venezuela*. Trabajo de Grado. Universidad UCLA. RevVenezEnferm. [Serie en línea]. 45(7): 106-115. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Enero, 2017].
- Rodríguez, Z. (1985) *Filosofía, ciencia y valor*. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana.
- Roemer, M. I. (1982). "Ética médica y orientación social de las enseñanzas de medicina", en: Foro Mundial de la Salud. Vol. 3 Nro. 4
- Ruzafa, M., Torres, M., Velandrino, A., Iborra, L. (2003). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses*. Rev. Enf. Global. [Serie en línea] 5(9): 14-21. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Febrero, 2017]
- Salas, (2000), el capital intelectual, revista *entrepreneur*, vol. 8. México
- Sánchez, F. (1988) *¿Es ciencia la filosofía?* Editora Política. La Habana.
- Sánchez, G. (1993) *Selección de Personal*. Guía Práctica, Ediciones España.

- Sánchez, J. (1993) *Selección de Personal*. Guía Práctica, Ediciones España.
- Santos, J. A. (2006), *Retcambio: Un Contrafuego De Posibilidades*. San Salvador, [http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estrés laboral.shtml#ixzz4bKVrTFXx](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estrés%20laboral.shtml#ixzz4bKVrTFXx)
- Schroder, H. (1989): *Managerial Competence: The key to excellence*. Estados Unidos. Kendall/Hunt Publishing Company.
- Schroder, H. (1989): *Managerial Competence: The key to excellence*. Estados Unidos. Kendall/Hunt Publishing Company.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Sexton, P. (2001). *Teorías de la Organización*. Editorial Trillas, México D.F. 5ta Edi McGraw-Hill..
- Stoner, y Freeman (1994) *Administración*, 6ª. Edición, Mc Graw Hill Interamericana, S.A de México. Finney .
- Stroebe, W. y Jonas, K. (1996). *Principles of attitudes formation and strategies of change*. In: Hewstone, Miles; Stroebe, Wolfgang; Stephenson, M. Introduction to social psychology: A European Perspectiv (2nd Ed.). United States: Blackwell.
- Talízina, N,(1988) *Psicología de la Enseñanza*, Editorial progreso, Moscú.
- Tate, B. (1983) *Dilema de las enfermeras. Consideraciones éticas*. C.I.E. Ginebra,
- Teas R. (1993) *expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality*. Journal of marketin
- Tidd, J. and Bessant, J. (2008) *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*, 4th edn. London: Wiley.
- Torres, C. (2000). *La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Edgardo Rebagliatti y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional*. Lima, Perú. Rev. Sal Pub. [Serie en línea]. 32(2): 71 – 79. Disponible: <http://www.scielo.org.br>. [Enero, 2017].
- Vera (2002c). "Supervisión de Orientadores: Nociones y Procesos". *Encuentro Educativo*, vol. 8, Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.

- Vera (2008b). "La Certificación de Competencias de Profesionales de la Orientación". Ponencia: *VI Congreso Interdisciplinario Venezolano de Orientación*. San Juan de los Morros, Venezuela.
- Vera. (2009). "*La Profesión de Orientación en Venezuela. Evolución y Desafíos Contemporáneos*" (En prensa).
- Wallace M.; Crandall N. and Charles H.: (1982) *Administering Human Resources, Random House Business Division*, First edition, United States of America.
- Wallace Marc J. Jr.; Crandall N. Fredric and Fay Charles H., Ob. Cit.
- Werther W. Jr. y Keith D. (1995) *Administración de Personal y Recursos Humanos*, Mc Graw Hill/Interamericana De Mexico, S.A. De C.V., México, Cuarta Edición.
- Yaguana (2017) su tesis titulada, *La incidencia de la Gestión Administrativa del Talento Humano en el Desempeño Laboral caso Empresa Pathsoil Cia Ltda*, autorizo a la Universidad Central del Ecuador, (Informe Final de Investigación presentado como requisito para optar el Título de Licenciada en Asistencia Ejecutiva de Gerencia)
- Yoder D. (1983) *Manejo de Personal y Relaciones Industriales*, Cia. Editorial Continental, S.A de C.V. Novena edición, México.
- Zanna, M. P., & Rempel, J. K. (1988). *Attitudes: A new look at an old concept*. En BarTal, D. y Kruglanski, W. (eds.): *The Social Psychology of Knowledge*. Cambridge, England UK: Cambridge University Press.

Anexos

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:</p> <p>Según la finalidad: Investigación básica</p> <p>Según la secuencia de las observaciones: Transversal</p> <p>Según el tiempo de ocurrencia: Prospectivo</p> <p>Según el análisis y alcance de sus resultados: Observacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población lo conformará el personal que labora en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, la cual alcanza un total de 2, 614 trabajadores.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra lo conformará el personal que labora en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima el cual estará conformado por 247 trabajadores</p>	<p>Variable 1: rotación de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Pilco T. y Remache S.</p> <p>Año: 2013- 2014.</p> <p>Monitoreo: Br. TORRES MORI Gladys Rosa.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>Forma de Administración: Individual.</p> <hr/> <p>Variable 2: Ejercicio profesional de Enfermería.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: patricia Bruner</p> <p>Monitoreo: Bar. Gladys Rosa, Torres Mori</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>Forma de Administración: Individual.</p>	<p>Para el análisis estadístico se utilizará el programa estadístico SPSS Versión 23.</p> <p>Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística regresión logística ordinal.</p>

Instrumento

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Encuesta para evaluar la rotación de servicio (cualitativa)

Dirigida al: personal de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017

Autor: Br. Gladys Rosa Torres Mori

Año: 2017

¿Qué mide? Mide factores, que según la teoría analizada, dan pautas al nivel de satisfacción laboral de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 47 reactivos de tipo escala Likert, a cada pregunta podrán responder de acuerdo a la siguiente escala:

Grado	A	B	C	D	E
Calificación	nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Tiempo de aplicación: No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación: Auto aplicable.

ENCUESTA DE ROTACIÓN DE SERVICIOS

Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

Grado	A	B	C	D	E
Calificación	nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

N°	Ítems	A	B	C	D	E
	Variable independiente: rotación del servicio					
	Dimensión 1: proceso	1	2	3	4	5
1	¿Durante su labor profesional ha sido sometida (o) a cambios de servicios hospitalarios?					
2	¿Los procesos de cambios en el servicio hospitalario de su hospital se realizan de manera sistemática?					
3	¿Los cambios en el servicio hospitalario se realizan en forma improvisada?					
4	¿Los cambios en los servicios hospitalarios se realizan siguiendo los procedimientos establecidos en las normas?					
	Dimensión 2: frecuencia de rotación					
5	El intercambio en el servicio hospitalario favorece la calidad de atención.					
6	El volumen de trabajadores que ingresan y salen en el servicio hospitalario, favorece la fluctuación del personal.					
7	El volumen de trabajadores que ingresan y salen en el servicio hospitalario, favorecen a un ambiente agradable.					
8	La renovación o rotación de los trabajadores se realizan en periodos determinados.					
	Dimensión 3: asignación de un nuevo servicio					
9	¿La rotación de los trabajadores cumplen con las exigencias de sus competencias profesionales?					
10	¿Los cambios en el servicio, se realizan a solicitud del trabajador?					

11	¿La permanencia en los nuevos cargos en el servicio hospitalario, son por tiempos prolongados?					
12	¿Las rotaciones en el servicio hospitalario, se realizan por el grado de estudio realizado?					
13	¿Cuándo se rotan a los servicios hospitalarios, se orienta adecuadamente al personal?					
Dimensión 4: orientación en el área						
14	¿Las orientaciones recibidas por usted en su área de trabajo, fueron los protocolos específicos?					
15	¿Las orientaciones recibidas han sido dentro del horario de trabajo?					
16	¿Las orientaciones recibidas, fueron por menor de 6 horas?					
17	¿Las orientaciones recibidas, han mejorado sus competencias profesionales?					
Dimensión 5: adiestramiento en área nueva						
18	El adiestramiento recibido, se realizó sobre una área específica.					
19	La rotación de un trabajador experimenta emociones nuevas.					
20	La rotaciones obligatorias, genera en los trabajadores sensaciones nuevas.					
21	El adiestramiento del personal es parte del compromiso organizacional del trabajador.					
Dimensión 6: adaptación a un nuevo ámbito laboral						
22	En el proceso de adaptación a un nuevo ámbito laboral se mantiene una adecuada comunicación.					
23	En el proceso de adaptación a un nuevo ámbito laboral se produce con respeto para el trabajador.					
24	Los procesos de rotación y adaptación favorecen el crecimiento profesional de los licenciados.					
25	Las habilidades y destrezas de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de su rotación.					
Dimensión 7: insatisfacción laboral						
26	Las rotaciones realizadas generaron respuestas positivas en usted.					
27	Las rotaciones realizadas generan adecuada motivación en los trabajadores.					
28	Las rotaciones realizadas propician el aumento de la creatividad en los trabajadores.					
29	Las rotaciones realizadas propician niveles de angustia en el trabajador.					

	Dimensión 8: construcción de nuevas relaciones básicas morales					
30	La confianza en cada trabajador es importante para generar buenas relaciones laborales.					
31	El respeto dentro de los trabajadores del servicio hospitalario es importante para las buenas relaciones laborales.					
32	¿La honestidad y honradez del trabajador son importantes para las relaciones laborales?					
33	El clima laboral favorece las buenas relaciones laborales en el servicio hospitalario.					
	Dimensión 9: actitud personal frente al cambio					
34	La rotación del personal generara una actitud integradora en usted					
35	En el proceso de cambio organizacional usted. Tiene contacto directo con los pacientes.					
36	En el proceso de cambio organizacional usted. Tiene solo contacto administrativo con los pacientes.					
	Dimensión 10: sobrecarga laboral					
37	¿La cantidad de paciente que atiendes es mayor a 30?					
38	¿Se agota con la cantidad de pacientes que atiende?					
39	¿Se queda más tiempo de su horario de trabajo por la carga laboral?					
	Dimensión 11: actitud frente al paciente					
40	Acude usted inmediatamente cuando un paciente le solicita ayuda.					
41	La atención que usted brinda a los pacientes en el servicio hospitalario es buena.					
42	La actitud que usted tiene con los pacientes es buena.					
43	¿Establece relaciones de empatía con sus pacientes?					
	Dimensión 12:retraso en la atención					
44	Las rotaciones del personal en el servicio hospitalario generan retraso en la atención de los pacientes.					
45	Los retrasos en la atención de los pacientes crean insatisfacción del servicio.					
46	El proceso de adaptación a un nuevo servicio genera retraso en la atención a los pacientes.					
47	Las rotaciones de las enfermeras (os), generan errores en los procedimientos.					

Gracias por su colaboración

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Encuesta para evaluar del ejercicio profesional (cualitativa)

Dirigida al: personal de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017

Autor: Br. Gladys Rosa Torres Mori

Año: 2017

¿Qué mide? Mide factores, que según la teoría analizada, dan pautas al nivel de satisfacción laboral de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 17 reactivos de tipo escala Likert, a cada pregunta podrán responder de acuerdo a la siguiente escala:

Grado	A	B	C	D	E
Calificación	nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Tiempo de aplicación: No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación: Auto aplicable.

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

Grado	A	B	C	D	E
Calificación	nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

N°	Ítems	A	B	C	D	E
	Variable dependiente: ejercicio profesional					
	Dimensión 1: personalidad	1	2	3	4	5
1	Usted posee un dominio completo intuitivo para identificar los problemas y solucionarlos.					
2	Considera usted que tiene todas las habilidades y conocimientos para enfrentarse a nueva situaciones en su área de trabajo.					
3	Usted esta actualizándose acerca de los nuevos avances científicos sobre su carrera.					
4	La institución le brinda las facilidades para que usted pueda especializarse adecuadamente sobre su carrera.					
	Dimensión 2: identidad profesional					
5	Considera usted la mejor perspectiva para asistir el desarrollo de la persona en un enfoque de bienestar y crecimiento.					
6	Cree usted que el crecimiento y desarrollo humano depende del lugar donde trabajas.					
7	Usted se siente orgulloso con su carrera profesional.					
8	Existe acompañamiento permanente al desarrollo de la calidad humana y profesional de los practicantes					

	Dimensión 3: ética personal y profesional					
9	Usted asume altos estándares de competencias cuando provee sus servicios profesionales.					
10	Usted promueve la imagen de la profesión en términos de calidad, seriedad y compromiso					
11	Usted persevera en el desempeño profesional a altos niveles de excelencia					
12	Usted mantiene los ideales y finalidades últimas de la profesión en todas sus actividades.					
13	Usted tiene orgullo de sentirse miembro de la profesión.					
	Dimensión 4: competencias profesionales específicas					
14	Existe un sistema único que expresa y reconoce las competencias de su fuerza laboral y profesional					
15	Existe un Sistema de Orientación que apoya y atiende la elección y desarrollo personal y profesional de su población					
16	Desarrollan una articulación entre los niveles de la educación formal y los niveles de competencia que emergen del campo profesional o de actividad laboral.					
17	Ofrece espacios para perfeccionar las competencias profesionales en forma permanente.					

Gracias por su colaboración.

Carta de consentimiento informado

Título del estudio: Rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017

Investigador: Br: Gladys Rosa, TORRES MORI

Yo _____ con DNI: _____ con _____ años de edad.

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada (o) en forma clara y especificada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es voluntaria; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

Por lo tanto acepto participar en la siguiente investigación.

Fecha y Hora:

Firma del participante:.....

2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	2	2	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	5	3	5	3	2	2	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	
5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	1	5	4	4	3	4	3	2	4	4	
4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	1	4	4	
5	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	5	3	4	2	1	4	1	1	4	
3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	
5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	
5	3	4	4	2	3	4	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	5	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	1	3	4	

Variable dependiente. Ejercicio profesional de enfermería

p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	p61	p62	p63	p64
5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4
4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5
4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5
5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5
2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	3	4	3	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4
5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4
3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4
3	2	3	4	4	1	3	4	2	3	3	4	3	5	5	4	4

3	4	5	3	4	3	3	4	2	5	5	4	3	4	3	4	2
3	4	5	4	5	5	3	4	2	3	2	3	4	5	4	4	5
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
3	2	5	3	1	3	4	2	4	4	3	4	2	5	3	4	4

Certificados de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ROTACIÓN DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso								
1	¿Durante su labor profesional ha sido sometido a cambios de servicios hospitalarios?							
2	¿Los procesos de cambios en el servicio hospitalario de su hospital se realizan de manera sistemática?							
3	¿Los cambios en el servicio hospitalario se realizan en forma improvisada?							
4	¿Los cambios en los servicios hospitalarios se realizan siguiendo los procedimientos establecidos en las normas?							
Dimensión 2: Frecuencia de rotación.								
5	El intercambio en el servicio hospitalario favorece la calidad de atención.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El volumen de trabajadores que ingresan y se en el servicio hospitalario, favorece la fluctuación del personal.							
7	El volumen de trabajadores que ingresan y se en el servicio hospitalario, favorecen a un ambiente agradable.							
8	La renovación o rotación de los trabajadores se realizan en períodos bien definidos.							
Dimensión 3: Asignación a un nuevo servicio.								
9	¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales?							
11	¿La permanencia en los nuevos cargos en el servicio hospitalario, son por tiempos prolongados?							
12	¿Las rotaciones en el servicio hospitalario, se realizan por el grado de estudio realizado?							
13	¿Cuándo se rotan a los servicios hospitalarios, se orienta adecuadamente al personal?							
Dimensión 4: Orientación en el área.								
14	¿Las orientaciones recibidas por usted en su área de trabajo, fueron las apropiadas específicas?	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿Las orientaciones recibidas han sido dentro del horario de trabajo?							
16	¿Las orientaciones recibidas, fueron por menos de 6 horas?							
17	¿Las orientaciones recibidas, han mejorado sus competencias profesionales?							
	Dimensión 5: Adiestramiento de área nueva	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El adiestramiento recibido, se realizó sobre un área específica.							
19	La rotación de un trabajador experimenta emociones nuevas.							
20	Las rotaciones obligatorias, genera en los trabajadores sensaciones nuevas.							
21	El adiestramiento del personal es parte del compromiso organizacional del trabajador.							
	Dimensión 6: Adaptación a un nuevo ámbito laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
22	En el proceso de adaptación a un nuevo ámbito laboral se mantiene una adecuada comunicación.							
23	En el proceso de adaptación a un nuevo ámbito laboral se produce con respeto para el trabajador.							
24	Los procesos de rotación y adaptación favorecen el crecimiento profesional de los licenciados.							
25	Las habilidades y destrezas de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de su rotación.							
	Dimensión 7: Insatisfacción laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Las rotaciones realizadas, generaron respuestas positivas en justos.							
27	Las rotaciones realizadas, generan adecuada motivación en los trabajadores.							
28	Las rotaciones realizadas, propician el aumento de la creatividad en los trabajadores.							
29	Las rotaciones realizadas, propician niveles de angustia en el trabajador.							
	Dimensión 8: Construcción de nuevas relaciones básicas morales	Si	No	Si	No	Si	No	
30	La confianza en cada trabajador es importante para generar buenos relaciones laborales.							
31	El respeto dentro de los trabajadores del servicio hospitalario es importante para las buenas relaciones laborales.							
32	¿La honestidad y honradez del trabajador son importantes para las relaciones laborales?							
33	El clima laboral favorece las buenas relaciones laborales en el servicio hospitalario.							
	Dimensión 9: Actitud personal frente al cambio	Si	No	Si	No	Si	No	
34	La rotación de personal genera una actitud integradora en el área.							

35	En el proceso de cambio organizacional usted tiene contacto directo con los pacientes						
36	En el proceso de cambio organizacional usted tiene solo contacto administrativo con los pacientes.						
37	Dimensión 10: Sobrecarga laboral	Si	No	Si	No	Si	No
38	¿La cantidad de paciente que atiende es mayor a 30?						
39	¿Se agota con la cantidad de pacientes que atiende?						
40	¿Se queda más tiempo de su horario de trabajo por la carga laboral?						
41	Dimensión 11: Actitud frente al paciente	Si	No	Si	No	Si	No
42	Acude usted inmediatamente cuando un paciente le solicita ayuda.						
43	La atención que usted brinda a los pacientes en el servicio hospitalario es buena.						
44	La actitud que usted tiene con los pacientes es buena.						
45	¿Establece relaciones de empatía con sus pacientes?						
46	Dimensión 12: Retraso en la atención	Si	No	Si	No	Si	No
47	Las rotaciones del personal en el servicio hospitalario generan retraso en la atención de los pacientes.						
48	Los retrasos en la atención de los pacientes crean insatisfacción del paciente.						
49	El proceso de adaptación a un nuevo servicio genera retraso en la atención de los pacientes.						
50	Las rotaciones de las enfermeras (os), generan errores en los procedimientos.						

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia): *Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Miguel Ángel...* DNI: *80167472*

Especialidad del validador: *Gerontología*

Fecha: *11 de mayo del 2017*

Firma del Espectador Informante: *[Firma]*

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto abordado.
Relevancia: El ítem es un punto para responder al componente o ítem en específico del constructo.
Credibilidad: Se evaluó sin dificultades alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.
Nota: Su intención, se hizo suficiente para medir la efectividad planteada en el instrumento.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EJERCICIO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable dependiente: ejercicio profesional							
	Dimensión 1: personalidad							
1	Usted posee un dominio completo para identificar los problemas y solucionarlos.							
2	Considera usted que tiene todas las habilidades y conocimientos para enfrentar se a nuevas situaciones en el área de trabajo.							
3	Usted está actualizándose acerca de los avances científicos sobre su carrera.							
4	La institución le brinda las facilidades para que usted pueda especializarse adecuadamente sobre su carrera.							
	Dimensión 2: identidad profesional							
5	Considera usted la mejor perspectiva para asistir el desarrollo de la persona en un enfoque de bienestar y crecimiento.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cree usted que el crecimiento y desarrollo humano depende del lugar donde trabaja.							
7	Usted se siente orgulloso con su carrera profesional.							
8	Existe acomodamiento permanente al desarrollo de la calidad humana y profesional de los practicantes.							
	Dimensión 3: ética personal y profesional							
9	Usted asume altos estándares de competencias cuando provee sus servicios profesionales.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted promueve la imagen de la profesión en términos de calidad, seriedad y compromiso.							
11	Usted persevera en el desempeño profesional a altos niveles de excelencia.							
12	Usted mantiene los ideales y finalidades últimas de la profesión en todas sus actividades.							
13	Usted tiene orgullo de sentirse miembro de la profesión.							
	Dimensión 4: competencias profesionales esocificas							
14	Existe un sistema único que expresa y reconoce las competencias de su fuerza laboral y profesional.	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Existe un Sistema de Orientación que apoye la elección y desarrollo personal y profesional de su población?								
16	Desarrollan una articulación entre los niveles de la educación formal y los niveles de competencia que emerge del campo profesional o de actividad laboral?								
17	Ofrece espacios para perfeccionar las competencias profesionales en forma permanente								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Se hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: *M. C. López*

Espacialidad del validador: *Psicología* DNI: *2.016.6582*

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto solicitado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al contenido o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en cuanto, exacto y preciso.

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

... de ... del 2017.

[Signature]
Firma del Ex parte Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: FLOTACIÓN DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Procesos								
1	¿Durante su labor profesional ha sido sometido/a a cambios de servicios hospitalarios?	✓		✓		✓		
2	¿Los procesos de cambios en el servicio hospitalario de su hospital se realizan de manera sistemática?	✓		✓		✓		
3	¿Los cambios en el servicio hospitalario se realizan en forma improvisada?	✓		✓		✓		
4	¿Los cambios en los servicios hospitalarios se realizan siguiendo los procedimientos establecidos en las normas?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Frecuencia de rotación.								
5	El intercambio en el servicio hospitalario favorece la calidad de atención	✓		✓		✓		
6	El volumen de trabajadores que ingresan y salen en el servicio hospitalario favorece la fluctuación del personal	✓		✓		✓		
7	El volumen de trabajadores que ingresan y salen en el servicio hospitalario favorece a un ambiente agradable	✓		✓		✓		
8	La renovación y rotación de los trabajadores se realizan en períodos determinados	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Asignación a un nuevo servicio.								
9	¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales?	✓		✓		✓		
10	¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales?	✓		✓		✓		
11	¿La permanencia en los nuevos cargos en el servicio hospitalario son por tiempos prolongados?	✓		✓		✓		
12	¿Las rotaciones en el servicio hospitalario se realizan por el grado de estudio realizado?	✓		✓		✓		
13	¿Cuándo se rotan a los servicios hospitalarios, se orienta adecuadamente al personal?	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Orientación en el área.								
14	¿Las orientaciones recibidas por usted en su área de trabajo fueron los protocolos específicos?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ROTACIÓN DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso								
1	¿Durante su labor profesional ha sido sometido/a a cambios de servicios hospitalarios?							
2	¿Los procesos de cambios en el servicio hospitalario de su hospital se realizan de manera sistemática?							
3	¿Los cambios en el servicio hospitalario se realizan en forma apropiada?							
4	¿Los cambios en los servicios hospitalarios se realizan siguiendo los procedimientos establecidos en las normas?							
Dimensión 2: Frecuencia de rotación.								
5	El intercambio en el servicio hospitalario favorece la calidad de atención.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El volumen de trabajadores que ingresan y saen en el servicio hospitalario favorece la fluctuación del personal.							
7	El volumen de trabajadores que ingresan y saen en el servicio hospitalario favorecen a un ambiente agradable.							
8	La renovación o rotación de los trabajadores se realiza en períodos determinados.							
Dimensión 3: Asignación a un nuevo servicio.								
9	¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales?							
11	¿La permanencia en los nuevos cargos en el servicio hospitalario, son por tiempos prolongados?							
12	¿Las rotaciones en el servicio hospitalario, se realizan por el grado de estudio realizado?							
13	¿Cuando se rotan a los servicios hospitalarios, se orienta adecuadamente al personal?							
Dimensión 4: Orientación en el área.								
14	¿Las orientaciones recibidas por usted en su área de trabajo, mejoran los protocolos específicos?	Si	No	Si	No	Si	No	

	los pacientes	Si	No	Si	No	Si	No
36	En el proceso de cambio organizacional usted tiene contacto directo con administrativos con los pacientes.						
37	Dimensión 10: Sobrecarga laboral ¿La cantidad de paciente que atendidos es mayor a 30?	Si	No	Si	No	Si	No
38	¿Se agota con la cantidad de pacientes que atiende?						
39	¿Se queda más tiempo de su horario de trabajo por la carga laboral?						
40	Dimensión 11: Actitud frente al paciente Acude usted inmediatamente a un paciente le solicita ayuda.	Si	No	Si	No	Si	No
41	La atención que usted brinda a los pacientes en el servicio hospitalario es buena.						
42	La actitud que usted tiene con los pacientes es buena.						
43	¿Establece relaciones de empatía con sus pacientes?						
44	Dimensión 12: Retraso en la atención Las rotaciones del personal en el servicio hospitalario generan retraso en la atención de los pacientes.	Si	No	Si	No	Si	No
45	Los retrasos en la atención de los pacientes crean insatisfacción del servicio.						
46	El proceso de adaptación a un nuevo servicio genera retraso en la atención a los pacientes.						
47	Las rotaciones de las enfermeras (os), generan errores en los procedimientos.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Alicia Calderón

Especialidad del validador: Enfermería

DNI: 90000000

de 10 de 10 del 2017

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto médico forzado.
Relevancia: El ítem es relevante para ingresar al componente o dimensión específica del currículo.
Cuidado: Se evidencian dificultades alguna al enunciado del ítem, es confuso, erróneo y directo.

Nota: Subscriba, en caso solicite su opinión de los ítems planteados son suficientes para su uso.

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EJERCICIO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Variable dependiente: ejercicio profesional									
Dimensión 1: personalidad									
1	Usted posee un dominio completo individual para identificar los problemas y solucionarlos.								
2	Considera usted que tiene todas las habilidades y conocimientos para enfrentarse a nuevas situaciones en su área de trabajo.								
3	Usted está actualizado acerca de los nuevos avances científicos sobre su carrera.								
4	La institución le brinda las facilidades para que usted pueda especializarse adecuadamente sobre su carrera.								
Dimensión 2: identidad profesional									
5	Considera usted la mejor perspectiva para asistir el desarrollo de la persona en un enfoque de bienestar y crecimiento.	Si	No	Si	No	Si	No		
6	Cree usted que el crecimiento y desarrollo humano depende del lugar donde trabaja.								
7	Usted se siente orgulloso con su carrera profesional.								
8	Existe algún problema permanente al desarrollo de la calidad humana y profesional de los practicantes.								
Dimensión 3: ética personal y profesional									
9	Usted asume altos estándares de competencias cuando provee sus servicios profesionales.	Si	No	Si	No	Si	No		
10	Usted promueve la imagen de la profesión en términos de calidad, seriedad y compromiso.								
11	Usted persiguió en el desempeño profesional a altos niveles de excelencia.								
12	Usted mantiene los ideales y finalidades últimas de la profesión en todas sus actividades.								
13	Usted tiene orgullo de sentirse miembro de la profesión.								
Dimensión 4: competencias profesionales específicas									
14	Existe un sistema único que expresa y reconoce las competencias de su fuerza laboral y profesional.	Si	No	Si	No	Si	No		

15	Existe un Sistema de Orientación que apoye la elección y desarrollo personal y profesional de su población?								
16	Desarrollan una articulación entre los niveles de la educación formal y los niveles de competencia que emergen del campo profesional o de actividad laboral?								
17	Ofrece espacios para perfeccionar las competencias profesionales en forma permanente?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se leyó el informe

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable e espues de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Roberto P. Pérez

Especialidad del validador: Psicología DNI: 66165202

Perinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y preciso.
Nota: Suficiencia se da subsistencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... de ... del 2017.


 Firma del Experto Informante:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE: ROTACIÓN DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Procesos ¿Durante su labor profesional ha sido sometido/a a cambios de servicios hospitalarios? ¿Los procesos de cambios en el servicio hospitalario de su hospital se realizan de manera sistemática? ¿Los cambios en el servicio hospitalario se realizan en forma improvisada? ¿Los cambios en los servicios hospitalarios se realizan siguiendo los procedimientos establecidos en las normas?	✓		✓		✓		
2	Dimensión 2: Frecuencia de rotación. El intercambio en el servicio hospitalario favorece la calidad de atención El volumen de trabajadores que ingresan y salen en el servicio hospitalario favorece la fluctuación del personal. El volumen de trabajadores que ingresan y salen en el servicio hospitalario favorece un ambiente agradable. La rotación de los trabajadores se realiza en períodos determinados.	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Dimensión 3: Asignación a un nuevo servicio. ¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales? ¿La rotación de los trabajadores cumple con las exigencias de sus competencias profesionales? ¿La permanencia en los nuevos cargos en el servicio hospitalario, son por tiempos prolongados? ¿Las rotaciones en el servicio hospitalario, se realizan por el grado de estudio realizado? ¿Cuándo se rotan a los servicios hospitalarios, se orienta adecuadamente al personal?	✓		✓		✓		
4	Dimensión 4: Orientación en el área. ¿Las orientaciones recibidas por usted en su área de trabajo, fueron los protocolos específicos?	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿Las orientaciones recibidas han sido dentro del horario de trabajo?								
16	¿Las orientaciones recibidas, fueron por menor de 6 horas?								
17	¿Las orientaciones recibidas, han mejorado sus competencias profesionales?								
	Dimensión 5: Adiestramiento de área nueva								
18	El adiestramiento recibido, se realizó sobre un área específica	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	La rotación de un trabajador experimenta emociones nuevas.								
20	Las rotaciones obligatorias genera en los trabajadores sensaciones nuevas.								
21	El adiestramiento del personal es parte del compromiso organizacional del trabajador.								
	Dimensión 6: Adaptación a un nuevo ámbito laboral.								
22	En el proceso de adaptación a un nuevo ámbito laboral se mantiene una adecuada comunicación.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	En el proceso de adaptación a un nuevo ámbito laboral se produce con respeto para el trabajador								
24	Los procesos de rotación y adaptación favorecen el crecimiento profesional de los licenciados.								
25	Las habilidades y destrezas de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de su rotación.								
	Dimensión 7: Insatisfacción laboral								
26	Las rotaciones realizadas generaron respuestas positivas en usted	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
27	Las rotaciones realizadas generan adecuada motivación en los trabajadores								
28	Las rotaciones realizadas propician el aumento de la creatividad en los trabajadores.								
29	Las rotaciones realizadas propician niveles de angustia en el trabajador.								
	Dimensión 8: Construcción de nuevas relaciones básicas morales								
30	La confianza en cada trabajador es importante para generar buenas relaciones laborales.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
31	El respeto dentro de los trabajadores del servicio hospitalario es importante para las buenas relaciones laborales.								
32	¿La honestidad y honradez del trabajador son importantes para las relaciones laborales?								
33	El clima laboral favorece las buenas relaciones laborales en el servicio hospitalario.								
	Dimensión 9: Actitud personal frente al cambio								
34	La rotación del personal generara una actitud integradora en usted	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

35	En el proceso de cambio organizacional usted. Tiene contacto directo con los pacientes.								
36	En el proceso de cambio organizacional usted. Tiene solo contacto administrativo con los pacientes.								
Dimensión 10: Sobre carga de trabajo									
37	¿La cantidad de paciente que atiendes es mayor a 30?	S	No	Si	No	Si	No	Si	No
38	¿Se agota con la cantidad de pacientes que atiende?								
39	¿Se queda más tiempo de su horario de trabajo por la carga laboral?								
Dimensión 11: Actitud frente al paciente									
40	Acude usted inmediatamente cuando un paciente le solicita ayuda	S	No	Si	No	Si	No	Si	No
41	La atención que usted brinda a los pacientes en el servicio hospitalario es buena.								
42	La actitud que usted tiene con los pacientes es buena								
43	¿Establece relaciones de empatía con sus pacientes?								
Dimensión 12: Retraso en la atención									
44	Las rotaciones del personal en el servicio hospitalario generan retraso en la atención de los pacientes.	S	No	Si	No	Si	No	Si	No
45	Los retrasos en la atención de los pacientes crean insatisfacción del servicio.								
46	E proceso de adaptación a un nuevo servicio genera retraso en la atención a los pacientes.								
47	Las rotaciones de las enfermeras (os), generan errores en los procedimientos.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Verónica Rosa Vargas
 Especialidad del validador: Neurología
 DNI: 6735902 FIRMA: 

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EJERCICIO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable dependiente: ejercicio profesional							
	Dimensión 1: personalidad							
1	Usted posee un dominio completo intuitivo para identificar los problemas y solucionarlos.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que tiene todas las habilidades y conocimientos para enfrentarse a nueva situaciones en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Usted está actualizándose acerca de los nuevos avances científicos sobre su carrera.	✓		✓		✓		
4	La institución le brinda las facilidades para que usted pueda especializarse adecuadamente sobre su carrera.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: identidad profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted la mejor perspectiva para asistir el desarrollo de la persona en un enfoque de bienestar y crecimiento.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el crecimiento y desarrollo humano depende del lugar donde trabajas.	✓		✓		✓		
7	Usted se siente orgulloso con su carrera profesional.	✓		✓		✓		
8	Existe acompañamiento permanente al desarrollo de la calidad humana y profesional de los practicantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: ética personal y profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted asume altos estándares de competencias cuando provee sus servicios profesionales.	✓		✓		✓		
10	Usted promueve la imagen de la profesión en términos de calidad, seriedad y compromiso.	✓		✓		✓		
11	Usted persevera en el desempeño profesional a altos niveles de excelencia.	✓		✓		✓		
12	Usted mantiene los ideales y finalidades últimas de la profesión en todas sus actividades.	✓		✓		✓		
13	Usted tiene orgullo de sentirse miembro de la profesión.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: competencias profesionales específicas	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe un sistema único que expresa y reconoce las competencias de su fuerza laboral y profesional.	✓		✓		✓		

15	Existe un Sistema de Orientación que apoya y atiende la elección y desarrollo personal y profesional de su población						
16	Desarrollan una articulación entre los niveles de la educación formal y los niveles de competencia que emergen del campo profesional o de actividad laboral.						
17	Ofrece espacios para perfeccionar las competencias profesionales en forma permanente.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

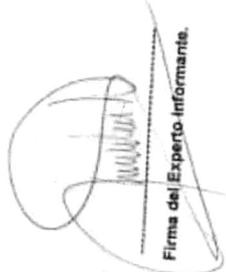
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Vento Diana Paola

Especialidad del validador: Psicólogo DNI: 7.013.5402

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ 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.

.....de.....del 2017.


 Firma del Experto Informante.



Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza, Breña –2017.

Br. Gladys Rosa Torres Mori. glarita1@hotmail.com. Escuela de Posgrado Universidad Cesar

Vallejo filial Lima.

RESUMEN

Objetivo: Establecer la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional.

Metodología: Su enfoque de estudio es diseño de la investigación es explicativo correlacional y el enfoque es cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 247 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios, para validación del instrumento fue aplicado el alfa de Cronbach, para el análisis de la prueba estadística se aplicó *sperman*. **Resultados:** En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del ejercicio profesional depende el 35,2% de la rotación de servicios. **Conclusión:** En referencia al objetivo general, los resultados indican la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional.

Palabras Clave: rotación de servicios y ejercicio profesional

ABSTRACT

Objective: To establish the influence of the rotation of services in the professional exercise. **Methodology:** Its study approach is research design is explication correlational and the approach is quantitative, the sample was made up of 247 workers, the technique used was the survey and the instruments were the questionnaires, for validation of the instrument was applied the alpha of Cronbach, for analysis of the statistical test was applied *sperman*. **Results:** As for the pseudo R

squared test, what would be presented is the percentage dependence of the rotation of services in the professional nursing practice at the National Hospital Arzobispo Loayza, Lima - 2017, which has the coefficient of Nagalkerke, implying that the variability of the professional exercise depends on 35.2% of the rotation of services. Conclusion: With reference to the general objective, the results indicate the influence of the rotation of services in the professional nursing practice at the National Hospital Arzobispo Loayza, Lima - 2017, as evidenced by the pseudo R squared test, which expresses the percentage dependence of the rotation of services in the professional exercise.

KEYWORDS

Job rotation of services and professional practice

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Arzobispo Loayza se puede percibir malestar por parte del personal de enfermería, debido a las diferentes rotaciones, ocasionando rompimiento de clima laboral, insatisfacción del usuario y del enfermero, inseguridad del personal en el desarrollo de sus funciones, desconocimiento del ser, hacer, y deber ser de la enfermería como así también la ocurrencia de incidentes adversos relacionados con la atención de enfermería. Se ha observado que esta situación genera: Malestar general en el personal involucrado y sus compañeros, negación a diferentes actividades propias de enfermería., problemas laborales, como: Estrés, problemas emocionales y de comportamiento, dificultad para integrarse a nuevos equipos de trabajos, baja motivación, insatisfacción, amenaza ante un servicio desconocido, por falta de habilidades y destreza del cuidado integral y el tipo de pacientes de otros servicios, miedo al fracaso a ser criticado por sus colegas, a encontrarse así mismo en situaciones de reentrenamiento, a ser expuestos a situación de competitividad, decremento de la productividad, impuntualidad y aumento de licencias prolongadas.

La presente investigación, titulada "Rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017". Tiene como propósito a que los resultados obtenidos brinden información actualizada a las jefaturas departamentales de la institución, a fin de implementar estrategias de mejora para una adecuada rotación de las enfermeras y el desarrollo profesional.

Medellin (2013) su investigación titulada, *incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional Sede Manizales – Caldas*, Colombia. Su

objetivo de estudio fue determinar la incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional Sede Manizales – Caldas, Sé realizó un estudio descriptivo, la población fue 27 asesores. Los resultados fue la aplicación de la encuesta MbM se llevó a cabo en la campaña # 728, la cual consta de 27 asesores y cuatro integrantes de la estructura. Aunque la intención era aplicar la encuesta al 100% de los asesores, teniendo presente las limitantes ya establecidas, se logró aplicar la encuesta al 85% de los asesores y al 100% de la parte operativa.. El autor llegó a la conclusión que la actualización de los puestos de trabajo articulada el reajuste en la estructura salarial, podrán facilitar la selección de personal más objetiva y coherente con el perfil del cargo. Se realizar una evaluación del desempeño, direccionada a capacitar en aquellas falencias que presenta el personal de la empresa, contribuirá a disminuir la rotación de personal y a modificar la percepción que tienen los colaboradores respecto a su despido injustificado. (p. 28)

Pilco y Remache (2014) su investigación titulada, *rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el hospital provincial general docente riobamba periodo noviembre del 2013 – abril 2014*. Ecuador. Su objetivo de estudio fue determinar la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en las áreas de Emergencia, Unidad de Quemados, Unidad de Terapia Intensiva, Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Neonatología, Ginecología y Obstetricia, Centro Obstétrico y Consulta Externa del Hospital Provincial General Docente Riobamba. Sé realizó un estudio de campo, descriptivo y transversal, la población fue de 113 profesionales de enfermería que laboran en la institución de salud. Los resultados investigación se procedió a la tabulación de los datos elaborando tablas y representaciones gráficas con sus respectivos análisis e interpretación, identificando que un 67% de las enfermeras manifestaron que fueron desplazadas a otras áreas de servicios por una o dos veces durante el año 2012 – 2013. Un representativo 9% del personal de enfermería han laborado menos de 3 años en dicho servicio. Además un 61% de ellas experimentaron cambios emocionales tanto positivos y negativos lo cual incrementaría la insatisfacción laboral. El autor llegó a la conclusión se sugiere evaluar el impacto de la rotación en función de los niveles de competencia profesional, de tal manera que se evidencie como favorece dicha competencia en las enfermeras removidas. Los cambios tienen deben ser favorables para la organización, los trabajadores deben ser rentables en la productividad de manera eficiente. (p. 151)

La razón de vivir de las organizaciones está integrada por un colectivo de trabajadores

que desempeñan diferentes actividades, los objetivos personales se subordinan a los objetivos institucionales, que desempeñan una labor coordinada, mediante estatutos establecidos para llegar a los objetivos propuestos. Cada uno de los trabajadores tiene su propio interés dentro de una organización, por lo tanto tiene objetivos claros. Los trabajadores permanecen en una empresa mientras le sea conveniente, cuando ya no lo es, buscan otro empleo y se retiran de la organización. “La entrada de los trabajadores, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal”. (Chiavenato, 1988, p. 148). Los trabajadores pueden permanecer a gusto y satisfechos por un determinado tiempo, posteriormente buscaran nuevas opciones para una superación personal.

Chiavenato, (1988), manifestó que la rotación de recursos humanos están en: “La modificación de los trabajadores entre una organización y su ambiente, y se define por el volumen de personas que ingresan a la organización y las que salen de ella” (p. 148). Cada organización debe de proveer a sus trabajadores con una cantidad adecuada y mantener un ambiente cálido.

“Su faceta de derecho de libertad se manifiesta en la imposibilidad de que el Estado pueda obligar a un individuo a ejercer una determinada profesión y, en consonancia con ello, en la imposibilidad de que el deber de trabajar que tienen todos (...) Se interprete como una habilitación al Estado para establecer la citada obligación” (Bastida, 1995, p. 4059).

METODOLOGÍA

Este método es el que sustenta el enfoque cuantitativo y en el cual se utiliza la encuesta como una herramienta para la recolección de los datos, y la estadística procesamiento y análisis de los resultados y presentación.

La población fue conformada por 668 trabajadores y la muestra lo conformó un total de 247 trabajadores, método de recopilación de datos fue encuesta, el instrumento fue el cuestionario y procedimiento se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23.

El diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional, causal, se utilizó el instrumento y la muestra lo conformó el personal que labora en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza la cual alcanza la muestra un total de 247 trabajadores.

La variable rotación de servicio será medido con un instrumento que consta de 24 ítems, con 13 dimensiones: Proceso, Frecuencia de rotación, Asignación a un nuevo servicio, Orientación en el área, Adiestramiento del área nueva, Adaptación a un nuevo ámbito laboral, Insatisfacción laboral, Cambios en el estado de ánimo, Construcción de nuevas relaciones laborales, Actitud personal frente al cambio, Actitud frente al paciente, Sobrecarga laboral, Retraso en la atención. El ejercicio del personal de enfermería será medida con un instrumento que consta de 25 ítems y que tiene las siguientes dimensiones: Actividad, funciones y competencia.

Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0.936 para la variable rotación de servicio y 0.820 para la variable ejercicio del personal.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.

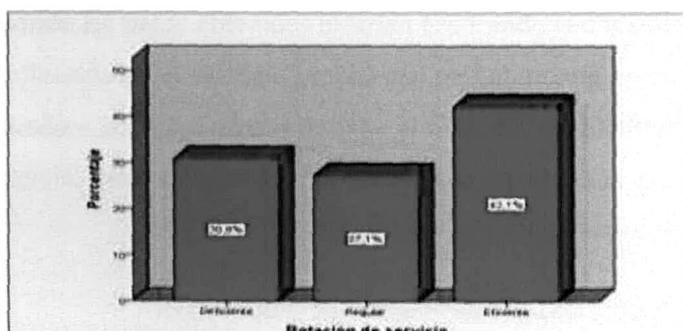
Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística del pseudo R cuadrado, con un 95% de confianza, regresión logística ordinal, dado que los instrumentos que miden tanto la variable independiente como la variable dependiente son medidos con escala ordinal.

RESULTADOS

Descripción de la variable rotación de servicio

Niveles de frecuencia de la Rotación de servicios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	76	30,8
Regular	67	27,1
Eficiente	104	42,1
Total	247	100,0

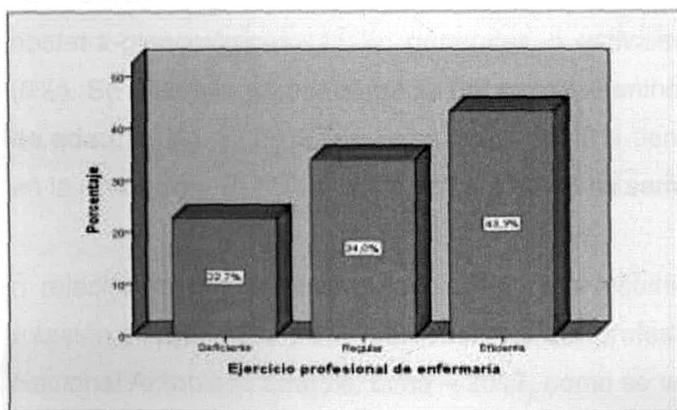


Niveles de la Rotación de servicios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017. Se observa que el 42,1% de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017, percibe la rotación del servicio en el nivel eficiente, seguido del 30,6% quienes precisaron que es deficiente.

Descripción de la variable Ejercicio profesional de enfermería

Niveles de frecuencia del ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña - 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	56	22,7
Regular	84	34,0
Eficiente	107	43,3
Total	247	100,0



Niveles del ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017. Se observa que el 43,3% de los enfermeros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017, percibe el ejercicio profesional en el nivel eficiente, seguido del 34,6% quienes precisaron que es regular.

que el 42,2%

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña – 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 91,828 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$),

significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general, los resultados indican la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del ejercicio profesional depende el 35,2% de la rotación de servicios. Un resultado similar fue el de Ferraro (2016), quien sostuvo que La incidencia global de ausentismo fue de 21,2 de incapacidad temporal. El índice de frecuencia (IF) denotó un promedio de 31,2% de incapacidades temporales por cada 1000 Horas Hombre Trabajadas (HHT), con picos en los meses de junio con 50%, marzo con 37% y noviembre con 37,5%. Se destacan las causas medicas psiquiátrica (33%), respiratorias (17%), quirúrgicas (17%) y obstetra-ginecológicas (11%), generales o estivales (10%) y osteo-artromusculares (6%). Se relevó la preponderancia del sexo femenino (74%), de entre los 40 y 49 años de edad (41%). El 26% son licenciadas; el 48% tiene más de 20 años de antigüedad en la institución. El 85% trabaja entre 41 a 48 hs semanales.

En relación al primer objetivo específico, los resultados indican la influencia de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en la personalidad del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la personalidad del profesional de enfermería depende el 45,6% de la rotación de servicios. Otro resultado similar fue el de Cáceres (2015), en el sentido que el 46,23% del personal administrativo indica que el nivel de satisfacción de los clientes es excelente, lo que se contrasta con la opinión de los profesores donde el 43,15% indica que la satisfacción es buena. La conclusión fue entre las principales razones por las que existe resistencia hacia el proceso de capacitación por parte del personal administrativo, se basa en la sobreocupación que existe en la actualidad y en el cambio cultural de los procesos que se han implementado. Teniendo en cuenta que todas y cada una de las cosas van modificándose de acuerdo a la época que esta

sucediendo.

CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general, los resultados indican la influencia de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del ejercicio profesional depende el 35,2% de la rotación de servicios

REFERENCIAS

- Bastida F. (1995) *Libertad profesional*. En: Enciclopedia Jurídica Básica, Volumen III. Madrid, España: CIVITAS.
- Cáceres L. (2015), *con su tesis titulada “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí” Ecuador, (Título de Magister en Gestión Empresarial)*
- Chiavenato, I. (1988) *Administración de recursos humanos*, Mc Graw-HILL Interamericana, S.A., segunda edición, México.
- Ferraro (2016) su investigación titulada *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal Especializado en Oncología LucianoFortabat de Olavarria, Colombia, (Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud Centro de Estudios Interdisciplinarios)*
- Medellin (2013) su investigación titulada, *incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional Sede Manizales – Caldas, Colombia, (línea de investigación: desarrollo del potencial humano en la sociedad del conocimiento)*
- Pilco y Remache (2014) su investigación titulada *Rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el hospital provincial general docente riobamba periodo noviembre del 2013 – abril 2014. Ecuador, (tesina de grado previo la obtención del título de licenciada en enfermería)*

RECONOCIMIENTOS

Consideramos opcional. Las personas que apoyaron: discusión de ideas, con materiales, críticas constructivas, apoyo financiero para llevar a cabo la investigación.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Br. Gladys Rosa Torres Mori, estudiante, del Programa Académico de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI. 10535678 con el artículo titulado "Rotación de servicios en el ejercicio profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Breña -2017" declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría no es compartida con ningún coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, no cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 29 de septiembre de 2017

Br. Gladys Rosa Torres Mori

Dimensiones 5: Adiestramiento del área nueva

Según Chiavenato (2002) afirmó que:

El adiestramiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos. (p. 386)

En otras palabras, las empresas deben implementar actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo que incrementen las competencias, habilidades, actitudes e intereses de sus trabajadores, para producir bienes y servicios en forma eficiente, efectiva y responsable.

Alles (2000) manifestó que: "El adiestramiento es un proceso de aprendizaje, se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa, sus objetivos de negocios y requerimientos de la posición que desempeña" (p. 308). Se debe tener diferentes habilidades y un objetivo claro, con una visión dentro de la empresa. Es decir deben renovar en forma continua sus recursos humanos, para alertarlos y motivarlos frente a los cambios suceden en el entorno como consecuencia del nuevo orden económico.

Según Chiavenato (2000) afirmó que: "El adiestramiento es un acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje. El adiestramiento debe tratar de orientar las experiencias de aprendizaje hacia lo positivo, lo benéfico (...)" (p. 560). Cada aprendizaje debe ser para mejorar a diario, en cada momento estamos aprendiendo, a veces aprendemos de la manera adecuada y otras veces de una forma incorrecta, para poder almacenar diferentes conocimientos que nos beneficien en nuestras actividades.

Las diferentes manifestaciones de aprendizaje y técnicas que se realiza para un adecuado aprendizaje. Villegas (1988) afirmó que: