



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TEMA:**

“ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ANTE EL CAMBIO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2022”

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Enfermería

**AUTORA:** Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván

**DIRECTORA:** MSc. Acosta Balseca Silvia Lorena

**Ibarra – 2022**

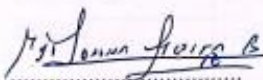
## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de directora de la tesis de grado titulada "Actitud y comportamiento de los profesionales de Enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl, 2022" de autoría de Grijalva Montalván Joselyn Elizabeth, para obtener el Título de Licenciada en Enfermería, doy fe que dicho reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 04 días del mes de Agosto de 2022.

Lo certifico:



MSc. Acosta Balseca Silvia Lorena

C.I.: 1001578127

**DIRECTORA DE TESIS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSTARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. Identificación de la obra**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>		1003856588	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		Grijalva Montalván Joselyn Elizabeth	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Atuntaqui / Calle Pichincha vía Santa Rosa	
<b>EMAIL:</b>		jegrijalvam@utn.edu.ec	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	S/N	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0963313499
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>		“Actitud y comportamiento de los profesionales de Enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl, 2022”	
<b>AUTOR(ES):</b>		Grijalva Montalván Joselyn Elizabeth	
<b>FECHA:</b>		01 de Agosto 2022	
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA</b>	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/>	POSGRADO <input type="checkbox"/>	
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA</b>		Licenciatura en Enfermería	
<b>ASESOR DIRECTOR:</b>		MSc. Acosta Balseca Silvia Lorena	

## 2. Constancias

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 03 días del mes de Agosto de 2022.



**LA AUTORA**

Grijalva Montalván Joselyn Elizabeth

C.I.: 1003856588

## REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

**Guía:** FCCSS-UTN

**Fecha:** Ibarra, 04 de Agosto de 2022

**GRIJALVA MONTALVÁN JOSELYN ELIZABETH**, "Actitud y comportamiento de los profesionales de Enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl, 2022" TRABAJO DE GRADO. Licenciada en Enfermería. Universidad Técnica del Norte. Ibarra, 04 de Agosto de 2022.

**DIRECTORA:** MSc. Acosta Balseca Silvia Lorena

El principal objetivo de la presente investigación fue identificar la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl. Entre los objetivos específicos se encuentran:

- Conocer los datos sociodemográficos del personal de enfermería de los servicios.
- Describir el comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio.
- Determinar las actitudes que predominan en el personal de enfermería ante el cambio de servicio.
- Socializar la información investigada acerca de las actitudes y comportamientos ante cambio de servicio.

Ibarra, 04 de Agosto de 2022.



MSc. Acosta Balseca Silvia Lorena

**DIRECTORA**



Grijalva Montalván Joselyn Elizabeth

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia ya que ellos han sido un pilar fundamental en mi vida la cual me han inculcado en mi el ejemplo del esfuerzo y valentía para cumplir todos mis sueños y metas, en forjarme a ser una mejor persona cada día.

Sobre todo, a mi padre Alfonso Grijalva que siempre me ha impulsado a ser mejor persona, por su dedicación, constancia, paciencia, cariño por estar siempre presente en cada uno de los momentos importantes en mi vida, sobre todo, por su apoyo moral que son bases fundamentales en cada pequeño logro de mi vida.

A mi madre Rocío Montalván que me brindo todo su apoyo incondicional para realizar mis estudios, por ser la persona que siempre creyó en mí, por sus consejos, enseñanzas sobre todo los buenos valores para crecer de forma espiritual y profesional en mi vida.

También quiero dedicar esta investigación a mis hermanos y a mi enamorado por que sin el apoyo de ellos no lo hubiese logrado cada palabra de aliento de animo para que siga y nos desmaye de cumplir mi sueño.

*Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme permitido terminar mi carrera profesional ya que sin la bendición de él no lo hubiese logrado cumplir mi sueño que tanto anhelaba.

Quiero agradecer infinitamente a mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por inculcarme a ser una persona de bien cada día con principios y valores.

Agradezco a Pablo Quintana por su apoyo en esta etapa de mi vida por ayudarme a culminar mis estudios por estar ahí para mí cuando más necesite por aconsejarme y darme palabras de aliento.

A mis profesores, especialmente mi tutora, que fue una guía en la realización de la investigación, por brindarme todos sus conocimientos de manera profesional.

A la Universidad Técnica del Norte, por abrirme las puertas a esta institución que me permitió crecer como persona y profesional en la carrera de enfermería, por bríndame los conocimientos y saberes a través de los docentes.

*Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván*

## ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS .....	ii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	iii
REGISTRO BIBLIOGRÁFICO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
TEMA .....	xiv
CAPITULO I.....	1
1. El problema de la investigación .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Justificación.....	3
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2 Objetivos Específicos .....	4
1.5 Preguntas de investigación .....	4
CAPITULO II .....	5
2. Marco teórico .....	5
2.1. Marco referencial.....	5



2.1.1. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado, 2019 .....	5
2.1.2. Factores que inciden en actitudes y comportamiento de los enfermeros, ante la posibilidad de cambios de servicio, 2016 .....	5
2.1.3. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización, 2020.....	6
2.1.4. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales, 2018.....	7
2.1.5. Rotación de servicios y su influencia en el ejercicio profesional de enfermería en el hospital provincial general docente Riobamba, 2014.....	7
2.2 Marco Contextual.....	8
2.2.1. Datos Geográficos .....	9
2.3. Marco Conceptual .....	9
2.3.1. Teoría de Callista Roy – Ámbito laboral .....	9
2.3.2. Teoría de Peplau – Relaciones Interpersonales.....	12
2.3.3. Síndrome de Burnout .....	13
2.3.4. Rendimiento físico y emocional .....	14
2.3.5. Tipos de valores .....	16
2.3.6. Intereses opuestos.....	17
2.3.7. Comportamiento.....	18
2.3.8. Conducta .....	18
2.4. Marco Legal .....	19
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador .....	19
2.4.2. Ley Orgánica de salud.....	19
2.4.3. Plan de Creación de Oportunidades .....	20
2.5. Marco Ético.....	21

2.4.1. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería.....	21
CAPITULO III.....	23
3. Metodología de la investigación .....	23
3.1. Diseño de la investigación .....	23
3.2. Tipo de investigación .....	23
3.3. Localización y ubicación del estudio .....	24
3.4. Población.....	24
3.4.1. Universo .....	24
3.4.2. Muestra.....	24
3.4.3. Criterios de inclusión .....	25
3.4.4. Criterios de exclusión.....	25
3.5 Operacionalización de variables .....	26
3.6 Métodos de recolección.....	42
3.7 Análisis de la información .....	42
CAPITULO IV.....	43
CAPÍTULO V .....	52
5. Conclusiones y recomendaciones .....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones.....	54
BIBLIOGRAFÍA .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Ilustración 1</b> Hospital San Vicente de Paúl .....	8
---	---

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características sociodemográficas del personal estudiado .....	43
<b>Tabla 2</b> Comportamiento del personal de Enfermería del Hospital San Vicente de Paul ante el cambio de servicio .....	45
<b>Tabla 3</b> Actitudes del personal del HSVP ante el cambio de servicio .....	49

## RESUMEN

“ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ANTE EL CAMBIO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2022”

Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván

[jegrijalvam@utn.edu.ec](mailto:jegrijalvam@utn.edu.ec)

La rotación de servicios se basa en la rutina diaria para mejorar la comunicación, entre el personal de salud para el fortalecimiento de las habilidades. La investigación tiene como objetivo Identificar la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería, ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl, es un estudio no experimental con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, observacional y cohorte transversal. Se utilizó una muestra probabilística, conformada de 123 enfermeros/as de dicho hospital, con una encuesta validada por expertos de 24 ítems, obteniendo como resultados que los profesionales se encuentran en la edad de 20 a 30 años de sexo femenino, mestizos, casados, de tercer nivel. En el comportamiento los profesionales de enfermería están trabajando de acuerdo a su área, han tenido de 3 a 4 cambios, tiempo laboral de 1 a 5 años, los servicios rotados fueron emergencia, medicina interna, cirugía, el motivo de cambio en su mayoría desconoce, fue pedida por el líder de servicio, la percepción del personal es adquirir experiencia, por falta de personal, recibieron inducción en infraestructura del área, ubicación de los materiales, personal y formularios, los aspectos para adaptarse al cambio fueron honestidad, respeto, comunicación, amabilidad, tomando en cuenta las habilidades y destrezas ante el cambio, en cuanto a la actitud generó respuestas emocionales positivas (motivación, aceptación, entusiasmo) y negativas (miedo, tristeza y ansiedad), trabajando en equipo e individual, aplicando valores al momento del cambio de servicio. Concluyendo que los profesionales de enfermería tienen una buena aceptación al cambio de servicios con actitudes y comportamientos positivos.

**Palabras claves:** Actitud, comportamiento, sentimiento, emociones, rotación

## ABSTRACT

"ATTITUDE AND BEHAVIOR OF NURSING PROFESSIONALS IN THE CHANGE OF SERVICE AT SAN VICENTE DE PAÚL HOSPITAL, 2022"

Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván

[jegrijalvam@utn.edu.ec](mailto:jegrijalvam@utn.edu.ec)

The rotation of services is based on the daily routine to improve communication between health personnel to strengthen skills. The research aims to identify the attitude and behavior of nursing professionals, before the change of service at the San Vicente de Paúl Hospital, it is a non-experimental study with a quantitative approach, descriptive, observational and cross-sectional cohort. A probabilistic sample was used, made up of 123 nurses from said hospital, with a 24-item survey validated by experts, obtaining as results that the professionals are between the ages of 20 and 30, female, mestizo, married, third level. In behavior, the nursing professionals are working according to their area, they have had 3 to 4 changes, working time from 1 to 5 years, the rotated services were emergency, internal medicine, surgery, the reason for change is mostly unknown. , was requested by the service leader, the perception of the personnel is to gain experience, due to lack of personnel, they received induction in infrastructure of the area, location of the materials, personnel and forms, the aspects to adapt to the change were honesty, respect, communication , kindness, taking into account the abilities and skills in the face of change, in terms of attitude, it generated positive emotional responses (motivation, acceptance, enthusiasm) and negative ones (fear, sadness and anxiety), working as a team and individually, applying values at the moment of the service change. Concluding that nursing professionals have a good acceptance of changing services with positive attitudes and behaviors.

**Keywords:** Attitude, behavior, feeling, emotions, rotation

## **TEMA**

ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, ANTE EL CAMBIO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2022

# CAPITULO I

## 1. El problema de la investigación

### 1.1 Planteamiento del problema

Un informe elaborado por Europa Press, afirma que hasta un 49% de las enfermeras aseguran que han sido rotadas o desplazadas a otros servicios y unidades para suplir las ausencias de profesionales en las plantillas, un porcentaje que aumenta hasta el 64% en el caso del personal eventual (1). La experiencia es uno de los aspectos más importantes para dicha asignación, pero existe personal que se rehúsa al cambio ya que adquieren mayor práctica en dicha área y no desean dejar su puesto de trabajo, puesto que afecta que el personal se capacite en otra área.

Díaz concluye que un 67.69% de profesionales de enfermería manifestaron que, en su turno, casi nunca atienden a sus pacientes y tampoco a los pacientes designados de otro compañero; 75.38% manifestaron que a veces han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas y 67.69% respondieron que la distribución del personal les permite que realicen un trabajo eficiente y efectivo (1). Por otro lado, el sociodemográfico es otro de los causales por lo que cada uno de los profesionales al tener diferentes responsabilidades no realizan adecuadamente su trabajo.

El cambio de servicios genera en el ser humano diferentes actitudes y comportamientos relacionados a trabajar con un nuevo equipo la cual, involucra ajustarse a nuevos ámbitos laborales desempeñando diferentes funciones, donde el estado de ánimo juega un papel primordial en cada profesional para lograr adaptarse a dicho cambio.

En el Hospital San Vicente de Paúl se evidencia que no existe empatía entre compañeras o compañeros evidenciándose malas prácticas en los pacientes de los diferentes servicios, como la inadecuada administración de medicamentos

provocando que retarden los tratamientos de los pacientes y no tienen una pronta mejora.

Finalmente, podemos decir que es importante experimentar diferentes servicios de trabajo para tener conocimiento y estar preparados para cualquier situación de cambios en la institución.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl, 2022?



### **1.3. Justificación**

En el presente proyecto de investigación se basa en las experiencias personales de los profesionales de enfermería que actualmente trabaja en los hospitales y cómo repercute en el ámbito laboral y personal. La labor de esta profesión es una de las actividades que más se destaca en el hospital por tener como objetivos: proporcionar cuidado para su recuperación de los pacientes, establecer un ambiente de confort para satisfacer sus necesidades sobresaltadas, brindar una buena comunicación al paciente y enfermeros.

Es por ello, que surge de la necesidad de investigar sobre la actitud del personal ante cambios de servicio y sus comportamientos en el Hospital San Vicente de Paúl. Asimismo, se ve necesario realizar cambios para mantener un ritmo dinámico que mejore la calidad de los servicios de rotación, ya que se debe resolver inquietudes ante los cambios, el rechazo y estrés laboral.

Las innovaciones tanto tecnológica como de la organización deben adaptarse ante las situaciones puesto que puede adoptar reacciones tanto positivas como negativas al cambio de servicio lo cual, se evitará que las personas asignadas en el servicio no tengan frustraciones o negatividades ante los cambios realizados.

La rotación de servicios se basa en la rutina diaria para mejorar de la comunicación, entre el personal de salud para el fortalecimiento de las habilidades, por ende, este trabajo se basa en la investigación de actitudes y comportamiento del personal siendo de mucha importancia pues se pone en transparencia las opiniones de las actitudes y comportamiento del personal de enfermería ante los cambios de servicios del hospital San Vicente de Paúl.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Identificar la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería, ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Conocer los datos sociodemográficos del personal de enfermería de los servicios.
- Describir el comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio.
- Determinar las actitudes que predominan en el personal de enfermería ante el cambio de servicio.
- Socializar y realizar un poster científico con la información investigada sobre de las actitudes y comportamientos ante cambio de servicio.

## **1.5. Preguntas de investigación**

- ¿Investigar cuales el estado sociodemográfico del personal de enfermería de los servicios?
- ¿Determinar cuál es la actitud más predominante ante el cambio de servicio?
- ¿Describir cuáles son comportamiento de los profesionales ante el cambio de servicio?

## **CAPITULO II**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1. Marco Referencial**

##### **2.1.1. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado, 2019**

Tuvo como objetivo determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado en oftalmología. La investigación tiene como método estudio correlacional, prospectivo, de corte transversal. Se aplicó muestreo no probabilístico por conveniencia, haciendo un total de 29 enfermeras participantes del estudio. Para medir la variable rotación se elaboró un instrumento de 24 preguntas, dividido en cuatro dimensiones, con un índice de confiabilidad de 0.72. Asimismo, para la evaluación de desempeño, se utilizó un instrumento de 21 preguntas, dividido en 6 dimensiones, con un índice de confiabilidad de 0.86 (2).

En conclusión, la rotación sucede cuando falta personal en determinado servicio, sin considerar el entorno familiar del trabajador, no contempla incentivo económico y es percibida por las enfermeras como generador de crecimiento profesional. La evaluación del desempeño laboral estriba en la subjetividad de los evaluadores (2).

##### **2.1.2. Enfoque de rotación laboral entre enfermeras: un estudio comparativo, 2022**

Este estudio tuvo el objetivo de comparar los niveles percibidos de rotación en el trabajo, la satisfacción y el conflicto laboral entre dos grupos de enfermeras en Jordania, y explorar las diferencias entre ellos. Fue de diseño transversal con un total de 244 enfermeras: 122 enfermeras habían experimentado la rotación laboral, mientras

que 122 enfermeras nunca habían experimentado la rotación laboral. Se utilizaron la escala de rotación laboral, la escala de satisfacción laboral y la escala de conflicto laboral para evaluar las tres variables. Los resultados encontrados indicaron que las enfermeras que se sometieron a la rotación laboral tenían niveles significativamente más altos de percepción de la rotación laboral, satisfacción laboral y menor nivel de conflicto laboral en comparación con otras enfermeras que no experimentaron la rotación laboral. Además, el género, la experiencia y el nivel educativo se asociaron significativamente con el nivel percibido de rotación laboral entre las enfermeras que tuvieron experiencia de rotación laboral en Jordania. La rotación laboral no se asoció con el estado civil. Se concluye que el enfoque de la rotación laboral es necesario para mejorar la satisfacción en el trabajo y reducir los conflictos laborales (3).

### **2.1.3. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización, 2020**

El síndrome de Burnout (SB) ha sido definido como una respuesta que presenta la persona al estrés laboral crónico manifestado por actitudes y sentimientos negativos hacia los individuos con los que se trabaja y hacia el propio rol profesional, es la sensación de encontrarse emocionalmente agotado; esta respuesta ocurre más frecuentemente en los profesionales de la salud. El término Burnout, traducido como "estar quemado" fue introducido por Freudenberger a mediados de los años setenta para dar una explicación al proceso negativo que sufre el personal en su desempeño laboral. Se manifiesta como un deterioro en la atención personal a los pacientes de las instituciones que fundamentalmente prestan servicios la cual tuvo como objetivo del estudio fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización (4).

Un porcentaje mayor del personal de enfermería obtuvo nivel medio de Síndrome de Burnout. No se encontró diferencia estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y sus dimensiones con las características sociológicas del personal de enfermería. Se encontró evidencia de que las características laborales son las que

presentan mayor influencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout (4).

#### **2.1.4. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales, 2018**

El ambiente laboral en el que se desenvuelve el personal de enfermería suele generar un alto nivel de estrés; el exceso de carga de trabajo, turnos laborales extras, el hecho de afrontar de manera simultánea el rol de estudiante y padres de familia, y el poco tiempo de que se dispone para el descanso o realizar actividades recreativas, son los principales aspectos detonantes del estrés. El manifestar este tipo de estrés laboral de una manera recurrente o casi permanente los vuelve más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout. la cual determina si las variables: turno de trabajo, situación laboral, el realizar horas laborales extras y servicio en el que se encuentra actualmente, establecen diferencias en el nivel con que se presenta el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil de la ciudad de Durango (5).

De las cuatro variables estudiadas (turno de trabajo, situación laboral, el realizar horas laborales extras y servicio en el que se encuentra actualmente), es la del turno laboral la que marca una diferencia significativa en el nivel en que se presenta el síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Las condiciones laborales pueden desencadenar situaciones estresantes que a la larga generen el síndrome de Burnout, tal es el caso de variables como turno en que se labora o el tipo de nombramiento laboral que se posea. La aparición de este síndrome afecta el desempeño profesional del personal de enfermería (5).

#### **2.1.5. La rotación laboral del personal de enfermería y sus efectos en la satisfacción y el compromiso laboral de los enfermeros, 2022**

La rotación de puestos en el personal de enfermería consiste en trasladar a los trabajadores de un departamento a otro para aumentar sus cualidades en todas las áreas. El objetivo de este estudio fue investigar los efectos de la rotación laboral del personal

de enfermería en la satisfacción de los empleados y el compromiso laboral. Se trabajó con un total de 211 enfermeras. Se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas para recoger los datos. Las preguntas utilizadas se basaron en instrumentos de investigación anteriores. Los resultados relativos a la correlación de la rotación laboral, la satisfacción y el compromiso laboral muestran que la rotación laboral está positivamente relacionada con el compromiso y la satisfacción laboral de las enfermeras. La actitud general del personal de enfermería hacia la rotación laboral es neutra, y expresan una satisfacción profesional de moderada a neutra, un grado moderado de vigor y absorción, y un grado de dedicación de moderado a alto. Se concluye que los resultados destacan la importancia de la rotación laboral del personal de enfermería en su satisfacción profesional y compromiso ocupacional (6).

## **2.2 Marco Contextual**

El estudio se realizó en el hospital San Vicente de Paúl

### **Ilustración 1**

*Hospital San Vicente de Paúl*



El Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, esta categorizado como segundo nivel de atención tipo C, es una organización pública su misión y visión apuestan a ganar en favor del usuario, el trabajo en equipo hace que todas las actividades emprendidas a favor de sus usuarios estén fortalecidas y tengan un mismo fin, un solo objetivo y de esta manera se guarda coherencia en su operatividad. Para satisfacer la demanda de los usuarios el Hospital cuenta con 166 camas, su cartera de servicios es variada: Especialidades Quirúrgicas, Especialidades Clínicas, Unidad de apoyo diagnóstico y terapéutico y unidades críticas, y laboratorio clínico, como servicios complementarios farmacia, para el funcionamiento se maneja la gestión procesos de acuerdo con lo establecido en el nivel central del Ministerio de Salud Pública (7).

### **2.2.1. Datos Geográficos**

Actualmente el Hospital San Vicente de Paúl se encuentra localizado Parroquia: Sagrario. Dirección: Luis Vargas Torres 11-25, cabecera cantonal del Cantón Ibarra Provincia de Imbabura en la Zona 1 Ecuador.

## **2.3.Marco Conceptual**

### **2.3.1. Teoría de Callista Roy – Ámbito laboral**

#### **Bibliografía de Callista Roy**

Callista Roy vino al mundo el 14 de octubre de 1939 en Los Ángeles, California (EEUU). Creció en el seno de una devota familia católica. Así, fue bautizada con el nombre del santo que se celebraba el día de su nacimiento, San Calisto. La madre de Callista era enfermera titulada y se encargó de enseñar a su hija la importancia de los cuidados que necesitan los enfermos y que una enfermera debía comportarse de una manera totalmente altruista (8).

Cuando solo contaba con 14 años, Callista empezó a trabajar en un gran hospital. Al principio, se encargaba de las labores en el almacén de comidas, pero pronto fue ascendida a ayudante de enfermería. Callista tenía una fuerte vocación religiosa. Después de meditarlo, decidió unirse a la Congregación de las Hermanas de San José de Carondelet, en la que permanece todavía (8).

En 1963, Sor Callista Roy comenzó a estudiar enfermería en el Mount Saint Mary's College de Los Ángeles. Tras finalizar, en 1966, realizó un máster en la misma disciplina por la Universidad de California. Aparte de estas titulaciones, Roy hizo otro máster en sociología en 1973 y un doctorado en esa misma materia en 1977, ambos en la Universidad de California (8).

Fue, precisamente, cuando estaba realizando el máster en enfermería, cuando recibió un encargo que cambió su vida. Una de sus profesoras, Dorothy E. Johnson, le encargó que desarrollara un modelo de enfermería novedoso. Mientras estaba trabajando como enfermera en la planta de pediatría. Fijándose en el entorno, notó la capacidad de los pequeños para adaptarse a los cambios, ya fueran físicos o mentales. Esta constatación la impactó tanto que la utilizó como base conceptual para su proyecto (8).

De esta forma, Roy puso en marcha su modelo en el año 1968. Dos años después, publicó sus fundamentos en la Nursing Outlook for Nursing. El principio básico era que los seres humanos, ya sea de forma individual o como grupo, son sistemas holísticos (un conjunto complejo en el que influyen múltiples facetas) y adaptables. Después del éxito conseguido con su modelo, Callista Roy vio como su carrera despegaba. Durante su vida profesional ha sido profesora en varias universidades y, además, ha publicado un gran número de artículos y libros sobre el tema. Igualmente, ha ofrecido innumerables conferencias por todo el mundo (8).

En 1978, Roy fue admitida en la American Academy of Nursing. Después, entre 1983 y 1985, trabajó como enfermera en una clínica de neurología perteneciente a la Universidad de California (8).



- **Base teórica**

El modelo de adaptación de Callista Roy fue elaborado en 1964 a partir del trabajo de Harry Helson en psicofísica, además de combinar la definición de sistemas que hace Rapoport y que considera a la persona como un sistema adaptativo. Roy define el metaparadigma enfermero de esta forma (8):

**Persona:** Ser biopsicosocial, en constante interacción con el entorno cambiante, que usa mecanismos innatos y adquiridos para afrontar los cambios y adaptarse a ellos en los cuatro modos adaptativos: fisiológicos, autoimagen, dominio del rol e interdependencia. Es el receptor de los cuidados enfermeros, desempeñando un papel activo en dichos cuidados (8).

**Entorno:** Todas las condiciones, circunstancias e influencias que rodean y afectan al desarrollo y a la conducta de las personas y los grupos (8).

**Salud:** Proceso de ser y llegar a ser una persona integrada y total; es la meta de la conducta de una persona y la capacidad de ésta de ser un organismo adaptativo (8).

**Enfermería:** Es requerida cuando una persona gasta más energía en el afrontamiento, dejando muy poca energía disponible para el logro de las metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. La meta de la enfermería es ayudar a la persona a adaptarse a los cuatro modos, ya sea en la salud o en la enfermedad (8).

Los modos adaptativos son categorías de conductas para adaptarse a los estímulos:

**Función fisiológica:** Implica las necesidades básicas del organismo y las formas de adaptación. Incluye los patrones de oxigenación, nutrición, eliminación, actividad y descanso, integridad de la piel, sentidos, líquidos y electrolitos y la función neurológica y endocrina (8).

**Autoconcepto:** Se refiere a las creencias y los sentimientos acerca de uno mismo. Abarca la identidad física (incluye la sensación y la imagen corporal), la identidad personal (incluye la autocoherencia y la autoideal) y la identidad moral y ética (incluye la autoobservación y la autoevaluación) (8).

**Función de Rol:** Implica conductas de razón de la posición de la persona en la sociedad; depende de cómo una persona interactúa con otras en una situación concreta. Puede clasificarse como primario (edad, sexo), secundario (marido, mujer) y terciario (rol temporal de un particular). - Interdependencia: Implica la relación de la persona con sus allegados y los sistemas de apoyo. Persigue el equilibrio entre las conductas dependientes (búsqueda de ayuda, atención y afecto) y conductas independientes (tener iniciativa y obtener satisfacción en el trabajo). Satisface las necesidades de la persona de amor, educación y afecto (9).

### **2.3.2. Teoría de Peplau – Relaciones Interpersonales**

- **Bibliografía Peplau**

Nació el 1 de septiembre del 1909 en Reading, Pennsylvania. Se graduó como enfermera en el 1931 en Pennsylvania Hospital School of Nursing. Trabajo como supervisora de un quirófano en el Hospital de Pottstown. En 1943 obtuvo un Bachillerato en psicología interpersonal en Bennington College, Vermont. En 1947 obtuvo la maestría en enfermería psiquiátrica en The teacher College Columbia in New York. Fue miembro de Army Nurse Corps. Se retiró en 1974. Falleció el 17 de marzo de 1990, en su casa en Sherman Oaks California (10).

- **Base teórica**

Modelo en el cual se destaca la importancia de la atención de la enfermera (o) al paciente. La misión de la enfermera(o) es educar al paciente y ayudarlo al alcanzar un desarrollo maduro de su personalidad. La personalidad de la enfermera (o) es muy

importante, por la influencia que pueda provocar tanto para si misma como para el paciente (10).

Enfermería psicodinámica: No solo el conocimiento va a intervenir en esta relación enfermera-paciente, sino también el comportamiento, conducta y sentimientos de cada cual. Para H. Peplau, "La enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que apunta a promover en la personalidad el movimiento de avance hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria " (10).

### **2.3.3. Síndrome de Burnout**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha procedido al reconocimiento oficial del burnout o "síndrome de estar quemado" o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), aprobada el pasado año y cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1 de enero de 2022, en la que se contempla también el abuso de videojuegos como trastorno adictivo (11).

La CIE define el universo de enfermedades, trastornos, lesiones y otros problemas de salud conexos, es el estándar internacional de clasificación diagnóstica que sirve para notificar enfermedades y afecciones con cualquier fin clínico o de investigación y constituye la base para seguir la evolución de la salud y obtener estadísticas mundiales. El término "burnout" fue acuñado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro "Burnout: The High Cost of High Achievement" Por lo general, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación (11).

El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control

y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome. Es la primera vez" que el desgaste profesional entra en la clasificación, anunció Tarik Jasarevic, portavoz de la OMS (11) .

Entre los signos y síntomas más comunes de agotamiento se destacan:

La alienación de las actividades relacionadas con el trabajo: las personas que experimentan agotamiento ven sus trabajos como cada vez más estresantes y frustrantes. Pueden volverse cínicos sobre sus condiciones de trabajo y las personas con las que trabajan. También pueden distanciarse emocionalmente y comenzar a sentirse adormecidos por su trabajo (11).

- Síntomas físicos: el estrés crónico puede provocar síntomas físicos, como dolores de cabeza y de estómago o problemas intestinales.
- Agotamiento emocional: el agotamiento causa que las personas se sientan agotadas, incapaces de hacer frente y cansadas. A menudo les falta energía para hacer su trabajo.
- Rendimiento reducido: el agotamiento afecta principalmente las tareas cotidianas en el trabajo, o en el hogar, cuando el trabajo principal de alguien consiste en cuidar a los miembros de la familia. Los individuos con agotamiento se sienten negativos sobre las tareas. Tienen dificultad para concentrarse y, a menudo, carecen de creatividad (11).

#### **2.3.4. Rendimiento físico y emocional**

Los cambios repentinos a traen a ciertos cambios hormonales y emocionales que se dan causados por:

- Frustración de la energía emocional.
- Emociones contenidas.

- Descontento constante en lo que se hace.
- Sentimiento de incompreensión o confusión constante.
- Vulnerabilidad emocional.
- Sensación frecuente de no sentirse amado, querido, respetado, tomado en cuenta, etc. o Irritación constante.
- Falta de comprensión de las diversas situaciones o experiencias.

Algunas hormonas, como catecolaminas, ACTH y cortisol, pueden aumentar incluso antes de empezar el ejercicio a consecuencia de mecanismos neuronales relacionados con la ansiedad y el estrés de anticipación (12).

- **Estrés**

Se define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. La respuesta al estrés es nuestra particular forma de afrontar y adaptarnos a las diversas situaciones y demandas que nos vamos encontrando, es una respuesta que aparece cuando percibimos que nuestros recursos no son suficientes para afrontar los problemas (13).

- **Conflicto y tensiones con los compañeros**

Las tensiones y los conflictos derivados de tener que atender las responsabilidades laborales, familiares y la vida personal se han vinculado a numerosas consecuencias sobre la salud física y mental de las personas, así como sobre las organizaciones, traducidas en baja satisfacción en el trabajo y en el empleo, ausentismo, falta de

puntualidad, estrés, estrés laboral (burnout) y alta rotación de empleados, entre otros (14).

- **Valores**

Los valores humanos son aquellos aspectos positivos que nos permiten convivir con otras personas de un modo justo con el fin de alcanzar un beneficio global como sociedad. No los comprendemos como un rasgo únicamente individual, sino todo lo contrario: un valor resulta tan útil y beneficioso para nosotros como para el resto de nuestros semejantes, y existe en cualquier sociedad sin importar el país, la cultura o la religión. En otras palabras, son aquellos aspectos de nuestra educación que consideramos buenos y honestos para nosotros y los que nos rodean, como la empatía, el respeto, la solidaridad o el optimismo (15).

### 2.3.5. Tipos de valores

- **La estética:** La expresión personal armónica, el interés por las cosas amables, la habilidad e iniciativa creadoras.
- **El altruismo:** El interés por el bien ajeno, aun a costa del propio.
- **La igualdad:** La capacidad para identificarse con los demás, considerándolos semejantes con los mismos derechos.
- **La libertad:** La libre determinación de la capacidad de elección y selección que tiene un individuo y la cual, a su vez, presupone un compromiso consigo mismo y con los demás.
- **El respeto a la dignidad humana:** Consideración, deferencia y atención en el trato hacia el otro, quien merece ser reconocido y estimado.
- **La justicia:** Actitud moral o voluntad decidida a dar a cada uno lo que es suyo. Es la virtud de la equidad, medida, igualdad y orden.
- **La verdad:** Conjunto de principios en los que se supone ha de basarse no solo

el comportamiento del ser humano sino su comprensión del universo. Nitidez y claridad en juicios y razonamientos.

- **La prudencia:** Saber actuar con tacto, cautela, prevención y moderación. Discreción, guardar lo que pueda hacer daño a otro.
- **La tolerancia:** Consideración hacia la manera de ser, obrar y pensar de los demás, aunque sea contraria a la propia.
- **La responsabilidad personal y profesional:** Capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna. Responder por los actos propios y de otros.
- **El cuidado y la salud:** Esmero y atención para fomentar, prevenir, evitar el deterioro y recuperar el estado óptimo que le permita al individuo ejercer todas sus funciones (15).

### 2.3.6. Intereses opuestos

- **Conflictos personales**

Existe una diversidad de conceptualizaciones sobre el término "conflicto", que adoptan por base los preceptos de la Sociología, de la Filosofía, de la Psicología y de la Administración. En las instituciones de salud se vislumbra el conflicto como si fueran fenómenos, hechos, comportamientos que, en la vida institucional, se constituyen en "ruidos" y se reconocen como tales por los trabajadores y por la gerencia (16).

Dentro de esa conceptualización amplia, existen tres abordajes principales que comprenden el conflicto en las instituciones de forma distinta. La primera se relaciona con la disputa de intereses inconciliables, la segunda involucra los papeles de los trabajadores a nivel institucional y una tercera defiende que el conflicto es resultado de la diferencia entre las aspiraciones individuales de los sujetos y las imposiciones institucionales (16).

Bajo una visión unitaria y simplista del conflicto, sería posible afirmar que se podría eliminar a través de una acción gerencial apropiada. Sin embargo, la visión pluralista entiende el conflicto como algo inevitable dentro de las instituciones e indican la presencia de aspectos positivos y funcionales. Bajo la visión radical, el conflicto estaría asociado a una fuerza motora omnipresente y causante de roturas (16).

- **Comunicación**

La comunicación se define como la capacidad o cualidad que posee una persona para expresar conocimientos, sentimientos, actitudes, deseos y opciones de un modo adecuado a cada situación social que se le presente. La comunicación es necesaria para el ser humano debido a que él siempre está interactuando consigo mismo o con su ambiente; por esto, es tan importante conocer los factores de comunicación que se presentan en el acto del cuidado de enfermería, el cual es la esencia de la práctica de la Profesión (17).

### **2.3.7. Comportamiento**

El conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética. El comportamiento humano desde los inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, esto para tratar de aprovechar sus características en el desarrollo de actividades o mejorarlo para permitirle al mismo vivir de una mejor manera, ya sea observando sus fortalezas, mejorando esos aspectos y tratar de disminuir las debilidades aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar (18).

### **2.3.8. Conducta**

El interés por comprender por qué los seres humanos actúan de una manera



determinada, qué los impulsa y qué los puede detener, se remonta a épocas anteriores a la aparición de la psicología como ciencia. Sin embargo, fundamentalmente a partir de 1879, comienza a desarrollarse todo un sistema categorial que, aunque no privativo, sí es distintivo de la misma. En este sentido, quizás sea la conducta uno de los términos más manejados por las distintas escuelas psicológicas y con independencia del campo disciplinario al que se haga referencia. No obstante, la comprensión de la conducta como categoría psicológica ha estado marcada por los debates propios de una ciencia en ciernes, presentando un desarrollo complejo y no exento de oscurantismos metodológicos (19).

## **2.4. Marco Legal**

### **2.4.1. Constitución de la República del Ecuador**

El Estado Ecuatoriano en la constitución busca que el ámbito de la salud sea integrado a la población general de una manera equitativa por lo que en la constitución de la República del Ecuador 2008 menciona:

*Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.*

### **2.4.2. Ley Orgánica de salud**

#### Capítulo I

#### Del derecho a la salud y protección

*Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya*

*protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (20).*

## Capítulo II

### De las enfermedades transmisibles

**Art. 62.-** *La autoridad sanitaria nacional elaborará las normas, protocolos y procedimientos que deben ser obligatoriamente cumplidos y utilizados para la vigilancia epidemiológica y el control de las enfermedades transmisibles, emergentes y reemergentes de notificación obligatoria, incluyendo las de transmisión sexual. Garantizará en sus servicios de salud, atención, acceso y disponibilidad de medicamentos, con énfasis en genéricos, exámenes de detección y seguimiento, para las enfermedades señaladas en el inciso precedente, lo cual también debe garantizar el sistema nacional de seguridad social.*

#### **2.4.3. Plan de Creación de Oportunidades**

**Objetivo 6.** *Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad*

*El abordaje de la salud en el plan de creación de oportunidades 2021-2025 se basa en una visión de salud integral e inclusiva y de calidad, a través de políticas públicas concernientes a hábitos de vida saludable, salud sexual y reproductiva, DCI, superación de adicciones y acceso universal a las vacunas. Adicionalmente, en los próximos cuatro años impulsarán como prioridades gubernamentales acciones como la Estrategia Nacional de Primera Infancia para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil; Ecuador Crece sin Desnutrición*

*Infantil, que tiene como finalidad disminuir de manera sostenible la desnutrición y/o malnutrición infantil que afecta a 1 de 4 menores de 5 años en el país (21).*

*Como nación existe la necesidad de concebir a la salud como un derecho humano y abordarlo de manera integral enfatizando los vínculos entre lo físico y lo psicosocial, lo urbano con lo rural, en definitiva, el derecho a vivir en un ambiente sano que promueva el goce de todas las capacidades del individuo (21).*

### ***Políticas***

*Mejorar las condiciones para el ejercicio del derecho a la salud de manera integral, abarcando la prevención y promoción, enfatizando la atención a mujeres, niñez y adolescencia, adultos mayores, personas con discapacidad, personas LGBTI+ y todos aquellos de situación de vulnerabilidad (21).*

*Asegurar el acceso universal a las vacunas y la adopción de medidas sanitarias para prevenir la incidencia de enfermedades infectocontagiosas en la población (21).*

## **2.5. Marco Ético**

### **2.4.1. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería**

#### **La enfermera y la profesión**

A la enfermera incumbirá la función principal al establecer y aplicar normas aceptables de práctica clínica, gestión, investigación y formación de enfermería.

- La enfermera contribuirá activamente al desarrollo de un núcleo de conocimientos profesionales basados en la investigación, que favorezca la práctica basada en pruebas.
- La enfermera participará en el desarrollo y en el sostenimiento de un conjunto de valores profesionales.
- La enfermera, actuando a través de la organización profesional, participará en la creación de un entorno favorable de la práctica y en el mantenimiento de condiciones de trabajo en la enfermería que sean seguras, equitativas social y económicamente.
- La enfermera ejercerá su profesión para sostener y proteger el entorno natural y será consciente de las consecuencias que ello tiene para la salud.
- La enfermera contribuirá a crear un entorno ético de la organización y se opondrá a las prácticas y a los contextos no éticos (22).

### **La enfermera y sus compañeros de trabajo**

- La enfermera mantendrá una relación respetuosa de cooperación con las personas con las que trabaje en la enfermería y en otros sectores.
- La enfermera adoptará las medidas adecuadas para preservar a las personas, familias y comunidades cuando un compañero u otra persona pongan en peligro su salud.
- La enfermera actuará adecuadamente para prestar apoyo y orientar a las personas con las que trabaja, para fortalecer el comportamiento ético (22).

## CAPITULO III

### 3. Metodología de la investigación

#### 3.1. Diseño de la investigación

**Cuantitativo:** Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Es intrínsecamente mejor que el otro, solo constituyen diferentes aproximaciones al estudio del fenómeno, conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería ante cambio de servicio (23). Esta investigación fue cuantitativa porque se centró en la recopilación y análisis de datos investigados, con el tema Actitud y comportamientos de los profesionales de enfermería ante posible cambio de servicio del hospital San Vicente de Paul.

**No experimental:** Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (23). En esta investigación no se manipularon ninguna de las variables y es de manera natural, para posteriormente analizarlos.

#### 3.2. Tipo de investigación

**Descriptivo:** Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas(23). El presente estudio es de tipo descriptiva porque trata sobre la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería ante cambio de servicio del Hospital San Vicente de Paul.

**Transversal:** Se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido (23). Por que la investigación se realiza una sola vez, en un tiempo determinado.

### **3.3. Localización y ubicación del estudio**

Este estudio se realizó en el hospital San Vicente de Paúl ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra.

### **3.4. Población**

#### **3.4.1. Universo**

La presente investigación tuvo como universo a todos los profesionales de enfermería 180 profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital San Vicente de Paúl.

#### **3.4.2. Muestra**

Se aplico un muestreo probabilístico por conveniencia teniendo como muestra 123 profesionales de enfermería la cual se trabajó con toda la población, donde se tomará en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q} \quad (23)$$

$$n = \frac{180*(1.96)^2*0,5*0,5}{(0.05)^2*(180-1) +(1.96)^2*0.5*0.5}$$

N=123

<b>Parámetro</b>	<b>Valor</b>
N	180
Z	1.96
P	50%
Q	50%

### **3.4.3. Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería que firmen el consentimiento informado.
- Profesionales de enfermería que se encuentran prestando su servicio en el Hospital San Vicente de Paul.
- Profesional de enfermería que se encuentra el día de la evaluación.

### **3.4.4. Criterios de exclusión**

- Personal auxiliar de enfermería
- Internos rotativos de enfermería
- Enfermeras\os que no desearon colaborar con la investigación y que se encontraron con permiso o vacaciones

### 3.5 Operacionalización de variables

**Objetivo 1.** Describir los datos sociodemográficos del personal de enfermería de los servicios

Variable	Definición	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Escala	Preguntas	Instrumento
<b>Características sociodemográficas</b>	La edad es un concepto lineal y que implica cambios continuos en las personas. La noción de edad brinda la posibilidad, entonces, de segmentar la vida humana en diferentes	Cuantitativa continua Intervalo	Edad	Años cumplidos	20 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 61 y más	¿Seleccione el rango de su edad?	Cuestionario



	periodos temporales						
	Se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.	Cualitativa nominal	Género	Características externa e internas que diferencian al hombre de la mujer	Masculino Femenino LGBT	¿Cuál es su género?	Cuestionario
	Es una comunidad humana que comparte un	Cuantitativa nominal politómico	Etnia	Autoidentificación cultural	Mestizo Blanco Afroecuatoriano	¿Cómo se autoidentifica?	Cuestionario

	conjunto de rasgos de tipo sociocultural, al igual que afinidades raciales.				Indígena		
	Estado civil de persona. Es la condición de un individuo según el registro	Cualitativa nominal	Estado civil	Reconocido por el estado	Soltera Casada Divorciado Unión libre Viuda \o	¿Cuál es su estado civil?	Cuestionario
	civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto. También se	Cuantitativa	Académico	Nivel académico	Tercer nivel Cuarto nivel Si su respuesta es cuarto nivel especifique	Señale su nivel académico	Cuestionario

define como el conjunto de las circunstancias personales que determinan los derechos y obligaciones de las personas	Cuantitativa a continuo intervalo	Tiempo laboral	Antigüedad laboral	0 a 5 años 6 a 10 años 11 a 15 años 16 a 20 años Más de 20 años	¿Cuántos años trabaja en el hospital?	Cuestionario
---	-----------------------------------	----------------	--------------------	---	---------------------------------------	--------------

**Objetivo 2.** Describir el comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Comportamientos del personal de enfermería</b>	Rama de una ciencia, un arte o una actividad, cuyo tema es una parte limitada de ella, de la cual	Cuantitativa	Trabajo	Especialidad	Si No	¿Está trabajando de acuerdo con su área o especialidad?	Encuesta

	quienes la cultivan tienen conocimientos o habilidades muy específicos (24)						
<b>Comportamiento</b>	Comportamiento humano tienen por objetivo el predecir las conductas de los individuos. En el ámbito de las organizaciones, el contar con modelos predictivos de conductas resulta de enorme	Cuantitativa	Rotación	Cuantes veces	1 a 2 3a 4 4 a 5 6 o mas veces	¿Desde que usted ingreso a trabajar en del hospital San Vicente de Paul cuantos cambios de servicio a tenido?	Cuestionario
		Cuantitativa	Rotación	Cuantes veces		¿A lo largo del año 2020-2021 cuantas veces ha sido	Cuestionario

<p>importancia, tanto en la selección de nuevos recursos humanos como también en la gestión de los mismos y en la resolución de conflictos de intereses opuestos.</p>						sometida\o a cambio de servicio?	
	Cuantitativa	Rotación	Tiempo			¿Qué tiempo lleva trabajando en su servicio?	Cuestionario
	Cuantitativa	Motivo	Rotación	Emergencia Consulta externa Centro quirúrgico Central de esterilización Cuidados de terapia intensiva Centro obstétrico	Señale los servicios a los que ha sido rotado	Cuestionario	

					Neonatología Ginecología Traumatología Medicina interna Pediatría Cirugía		
		Cuantitativa	Motivo	Cambio	Petición de su persona Petición de la líder de servicio Por calamidad domestica Cada 2 años Desconoce Otros motivos	¿Cuál fue el motivo de su cambio de servicio?	Cuestionario

		Cuantitativa	Motivo	Rotación	Especialización en determinada área Experiencia en el servicio Rendimiento Falta de personal de enfermería Conflictos laborales Exceso de trabajo Enfermedades Por otras causas	¿Porque motivo considera usted una rotación se servicio?	Cuestionario
		Cuantitativa	Inducción	Cambio	Si No	Cuando le informaron sobre su cambio	Cuestionario

						de servicio recibió la inducción correspondiente	
		Cuantitativa	Aspectos	Inducción	Infraestructura del área si ( ) no ( ) Ubicación del materiales existentes si ( ) no ( ) Personal que labora si ( ) no ( ) Formularios de la historia clínicas si ( ) no ( )	Qué aspectos fueron tomados en cuenta durante su inducción	Cuestionario



					Horarios de turno si ( ) no ( ) Otros		
		Cuantitativa	Tiempo	Inducción	Horario de trabajo si ( ) no ( ) Turnos extras si ( ) no ( ) Fines de semana si ( ) no ( )	¿Qué tiempo dispuso para la inducción?	
		Cuantitativa	Tiempo	Inducción	1 días 2 días 3 días 4 días 5 días	¿Cuánto tiempo duro su inducción?	Cuestionario

		Cuantitativa	Aspectos	Adaptación	Honestidad si ( ) no ( ) Respeto si ( ) no ( ) Comunicación si ( ) no ( ) Amabilidad si ( ) no ( ) Rebeldía si ( ) no ( ) Desigualdad si ( ) no ( ) Rechazo si ( ) no ( ) Compañerismo si ( ) no ( ) Otros	¿Qué aspectos considera que deben mantenerse para la adaptación en el cambio de servicio?	Cuestionario
		Cuantitativa	Cambios	Ayudan	Desarrollo profesional	Cree que los cambios de	Cuestionario

					Ampliar experiencia laboral Otros	rotación le ayudan en	
		Cuantitativa	Habilidades y destrezas	Cambio	Si No	¿Considera que sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta ante el cambio de servicio?	Cuestionario

**Objetivo 3.** Determinar las actitudes que predominan en el personal de enfermería ante el cambio de servicio

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Instrumento</b>
<b>ACTITUDES</b>	La actitud es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de	Cuantitativa	Actitud	Rotación	Respuestas emocionales positivas Respuestas emocionales negativas Las dos Ninguna	La rotación de servicio le género:	Cuestionario
		Cuantitativa	Actitud	Actitud	Enojo Motivación Desmotivación Rechazo Aceptación Entusiasmo	Si contestó a la pregunta anterior, ¿qué emociones y sentimientos experimentó?	Cuestionario

	<p>carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determina</p>				<p>Negación Miedo Frustración Ira Felicidad Tristeza Insatisfacción laboral Angustia Ansiedad Otra</p>		
		Cuantitativa	Actitud	Disposición	Si No	Al momento de cambio de servicio usted tiene la misma disposición para el trabajo en equipo como para el	Cuestionario

						trabajo individual.	
		Cuantitativa	Importancia	Valores	Si No	Reconoce la importancia de aplicar los valores de respeto, tolerancia, equidad, justicia y solidaridad, para una convivencia armónica al momento de cambio de servicio	Cuestionario

		Cualitativa	Disposición	Comunicación	Si No	Tiene disposición a establecer una comunicación asertiva con sus compañeros al realizarse el cambio de servicio	Cuestionario

### **3.6 Métodos de recolección**

**Técnica:** Se aplicó una encuesta para la recolección de datos sociodemográficos y de actitudes y comportamiento de los profesionales de enfermería.

**Instrumento:** Se elaboró un Cuestionario desarrollado por el investigador y validado por expertos, conformado por 24 preguntas cerradas divididas en tres componentes, el primero permitió identificar las características sociodemográficas y laborales, el segundo refleja el comportamiento ante el cambio de servicio y el tercero permite reconocer la actitud de los profesionales de enfermería.

### **3.7 Análisis de la información**

Los datos se tabularon en Microsoft en Excel, con medidas estadísticas básicas por medio de gráficos de análisis de la investigación.



## CAPITULO IV

### 4. Resultados de la investigación

#### 4.1. Características sociodemográficas

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas del personal estudiado*

<b>Edad</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>20 a 30 años</b>	<b>45</b>	<b>36,59%</b>
31 a 40 años	33	26,83%
41 a 50 años	21	17,07%
51 a 60 años	24	19,51%
<b>Género</b>		
Masculino	18	14,63%
<b>Femenino</b>	<b>104</b>	<b>84,55%</b>
LGBTI	1	0,81%
<b>Autoidentificación étnica</b>		
<b>Mestizo</b>	<b>109</b>	<b>88,62%</b>
Blanco	4	3,25%
Mulato	1	0,81%
Afroecuatoriano	9	7,32%
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	48	39,02%
<b>Casado/a</b>	<b>57</b>	<b>46,34%</b>
Divorciado/a	13	10,57%
Unión libre	2	1,63%

Viudo/a	3	2,44%
<b>Formación académica</b>		
<b>Tercer nivel</b>	<b>90</b>	<b>73,17%</b>
Cuarto nivel	33	26,83%
<b>Años laborados en el hospital</b>		
<b>0 a 5 años</b>	<b>50</b>	<b>40,65%</b>
6 a 10 años	32	26,02%
11 a 15 años	22	17,89%
16 a 20 años	7	5,69%
Más de 20 años	12	9,76%

La tabla refleja las características sociodemográficas de la población, donde se encontró que en su mayoría tienen una edad entre 20 a 30 años, son de género femenino, se autoidentifican como mestizos/as, según su estado civil cerca de la mitad están casados/as, seguido de solteros/as, únicamente el 26,83% cuentan con un título de cuarto nivel y en general la experiencia laboral es de 0 a 5 años.

En 2019, se presentó el Registro Estadístico de Recursos y Actividades de Salud por el INEC, donde se plasmó que Imbabura contaba con 669 enfermeros, es decir una tasa de 14,2 por cada 10 mil habitantes (25). Alfuqaha y otros, analizaron a dos grupos de enfermeros, que habían realizado rotaciones laborales y quienes no, donde encontraron que el 68,9% de su población es de género femenino, el 79,5% están casadas, en su mayoría tienen una experiencia laboral mayor a 11 años y únicamente el 7,4% tienen estudios de postgrado (3). En comparación a nuestro estudio, los datos similares en cuanto al género femenino y la instrucción de tercer nivel sigue predominando en la profesión, sin embargo, la diferencia encontrada es en la experiencia laboral, que puede influenciar en el comportamiento y las actitudes relacionadas al cambio de servicio.

## 4.2. Comportamiento del personal de Enfermería ante el cambio de servicio

**Tabla 2**

*Comportamiento del personal de Enfermería del Hospital San Vicente de Paul ante el cambio de servicio*

<b>¿Está trabajando de acuerdo con su área o especialidad?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	102	82,93%
<b>No</b>	<b>21</b>	<b>17,07%</b>
<b>Cambios de servicio desde el ingreso al hospital</b>		
1 a 2	33	26,83%
<b>3 a 4</b>	<b>55</b>	<b>44,72%</b>
4 a 5	26	21,14%
6 o más veces	9	7,32%
<b>Tiempo laboral en el servicio</b>		
Menor a un año	17	13,82%
<b>De 1 a 5 años</b>	<b>77</b>	<b>62,60%</b>
De 6 a 10 años	28	22,76%
Mayor a 10 años	1	0,81%
<b>Servicios por los cuáles ha sido rotado</b>		
<b>Emergencia</b>	<b>86</b>	<b>69,92%</b>
Consulta externa	35	28,46%
Centro quirúrgico	47	38,21%
Central de esterilización	18	14,63%
Cuidados de terapia intensiva	45	36,59%
Centro obstétrico	48	39,02%
Neonatología	46	37,40%
Ginecología	51	41,46%
Traumatología	39	31,71%

<b>Medicina interna</b>	<b>57</b>	<b>46,34%</b>
Pediatría	30	24,39%
<b>Cirugía</b>	<b>46</b>	<b>37,40%</b>
<b>Motivo de cambio de servicio</b>		
Petición propia	18	14,63%
<b>Petición de la líder de servicio</b>	<b>19</b>	<b>15,45%</b>
Por calamidad doméstica	11	8,94%
Cada 2 años	10	8,13%
<b>Desconoce</b>	<b>49</b>	<b>39,84%</b>
Otros motivos	16	13,01%
<b>Percepción del motivo del cambio</b>		
Especialización en determinada área	13	10,57%
<b>Experiencia en el servicio</b>	<b>36</b>	<b>29,27%</b>
Rendimiento	13	10,57%
<b>Falta de personal de Enfermería</b>	<b>45</b>	<b>36,59%</b>
Conflictos laborales	3	2,44%
Exceso de trabajo	1	0,81%
Enfermedades	11	8,94%
Pandemia	1	0,81%
<b>Recibió la inducción correspondiente al cambiar de servicio</b>		
<b>Sí</b>	<b>101</b>	<b>82,11%</b>
No	22	17,89%
<b>Aspectos tomados en cuenta durante su inducción</b>		
	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Infraestructura del área	<b>86,18%</b>	13,82%
Ubicación de los materiales existentes	<b>85,37%</b>	14,63%
Personal que labora	<b>64,23%</b>	35,77%
Formularios de la historia clínica	<b>82,93%</b>	17,07%

Horarios de turno	<b>87,80%</b>	12,20%
<b>Tiempo dispuesto para la inducción</b>		
	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Horario de trabajo	<b>86,18%</b>	13,82%
Turnos extras	21,95%	<b>78,05%</b>
Fines de semana	14,63%	<b>85,37%</b>
<b>Tiempo de duración de la inducción</b>		
<b>1 día</b>	<b>90</b>	<b>73,17%</b>
2 días	19	15,45%
3 días	7	5,69%
5 días	7	5,69%
<b>Aspectos considerados para adaptarse al cambio de servicio</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Honestidad	<b>100,00%</b>	0,00%
Respeto	<b>98,37%</b>	1,63%
Comunicación	<b>98,37%</b>	1,63%
Amabilidad	<b>82,93%</b>	17,07%
Rebeldía	8,13%	<b>91,87%</b>
Desigualdad	12,20%	<b>87,80%</b>
Rechazo	5,69%	<b>94,31%</b>
Compañerismo	<b>88,62%</b>	11,38%
<b>¿En qué cree que le ayudan los cambios de servicio?</b>		
Desarrollo profesional	37	30,08%
<b>Ampliar experiencia laboral</b>	<b>84</b>	<b>68,29%</b>
Ninguno	2	1,63%
<b>¿Considera que sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta ante el cambio de servicio?</b>		
<b>Si</b>	<b>97</b>	<b>78,86%</b>
No	26	21,14%

Al analizar el comportamiento del personal de Enfermería se encontró que el 17,07% no está trabajando de acuerdo con su área o especialidad, cerca de la mitad de los encuestados ha tenido entre 3 a 4 cambios de servicio desde su ingreso al hospital, en su mayoría tienen entre 1 a 5 años de tiempo laborado en el servicio, las áreas por las cuales más ha rotado el personal son emergencia, medicina interna y cirugía, de los cuales la mayoría desconoce el motivo del cambio de servicio y otra parte siendo por petición del líder de servicio, un tercio del personal considera que los cambios se dieron por falta de personal.

Genera preocupación que el 17,89% de los encuestados no hayan recibido una inducción al cambiar de servicio, sin embargo, quienes si la recibieron mencionan que los aspectos tratados fueron la infraestructura del área, la ubicación de los materiales, el personal que labora, los formularios utilizados y los horarios de turno; en su mayoría fue realizada durante el horario de trabajo con una duración de un día; los valores considerados para adaptarse al cambio de servicio fueron la honestidad, el respeto, la comunicación, la amabilidad y el compañerismo; creen que el cambio de servicio les ayuda para ampliar su experiencia laboral, además, que sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta para realizarlo.

La rotación de servicios dependerá de distintos factores tanto gerenciales como personales, Campos y otros, encontraron que el 61,2% de los cambios se dieron debido a la falta de personal en determinado servicio, el 55,2% consideró que la rotación se realizaba por la experiencia y tiempo en el área, además, se encontró que únicamente el 27,6% recibió una inducción adecuada al ubicarse en el nuevo entorno (1); además, Gabriel y otros, encontraron que su población considera que en el desarrollo de la rotación pueden ampliar sus conocimientos y mejorar las relaciones interpersonales (26); contrastando con nuestros resultados se evidencia diferencias relacionadas al programa de inducción, al motivo y percepción del mismo, identificando que estos cambios dependen en su mayoría del manejo administrativo de la institución de salud, asimismo, nuestra población demostró tener un mejor programa de inducción al nuevo servicio.

### 4.3. Actitudes del personal de Enfermería ante el cambio de servicio

**Tabla 3**

*Actitudes del personal del HSVP ante el cambio de servicio*

<b>¿Qué le generó la rotación de servicio?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Respuestas emocionales positivas	31	25,20%
Respuestas emocionales negativas	15	12,20%
<b>Las dos</b>	<b>70</b>	<b>56,91%</b>
Ninguna	7	5,69%
<b>De acuerdo con la pregunta anterior, ¿qué emociones y sentimientos experimentó?</b>		
<b>Positivas</b>		
<b>Motivación</b>	<b>54</b>	<b>43,90%</b>
<b>Aceptación</b>	<b>56</b>	<b>45,53%</b>
<b>Entusiasmo</b>	<b>46</b>	<b>37,40%</b>
Felicidad	34	27,64%
<b>Negativas</b>		
Enojo	26	21,14%
Desmotivación	21	17,07%
Rechazo	16	13,01%
Negación	8	6,50%
<b>Miedo</b>	<b>37</b>	<b>30,08%</b>
Frustración	18	14,63%
Ira	14	11,38%
<b>Tristeza</b>	<b>26</b>	<b>21,14%</b>
Insatisfacción laboral	14	11,38%
Angustia	20	16,26%

<b>Ansiedad</b>	<b>25</b>	<b>20,33%</b>
<b>Al momento de cambio de servicio usted tiene la misma disposición para el trabajo en equipo como para el trabajo individual</b>		
<b>Sí</b>	<b>116</b>	<b>94,31%</b>
No	7	5,69%
<b>Reconoce la importancia de aplicar los valores de respeto, tolerancia, equidad, justicia y solidaridad, para una convivencia armónica al momento de cambio de servicio</b>		
<b>Sí</b>	<b>122</b>	<b>99,19%</b>
No	1	0,81%
<b>Tiene disposición a establecer una comunicación asertiva con sus compañeros al realizarse el cambio de servicio</b>		
<b>Sí</b>	<b>121</b>	<b>98,37%</b>
No	2	1,63%

Las actitudes presentadas por el personal ante un cambio de servicio fueron tanto positivas como negativas; en cuanto a las primeras, se encontraron la aceptación, la motivación y el entusiasmo, por otra parte, las negativas fueron el miedo, la tristeza y ansiedad, asimismo, un 11,38% aceptó sentir insatisfacción laboral; la mayoría mantuvo la misma disposición para trabajar en equipo como individual y reconoció la importancia de aplicar el respeto, la tolerancia, equidad, justicia y solidaridad para convivir armónicamente al rotar de servicio, además, presentaron disposición para establecer una comunicación asertiva con sus nuevos compañeros de trabajo.

Enfermería es una profesión caracterizada por el trabajo en grupo, por lo cual es de suma importancia desarrollar un entorno laboral que influya de manera positiva en la dinámica del cuidado y recuperación del paciente, Gabriel y otros, identificaron que su población al someterse a una rotación laboral presentó reacciones emocionales negativas, incluyendo la frustración, ansiedad, inseguridad, ira y miedo; de igual



manera, sintieron una falta de afinidad y un sentimiento de exclusión al inicio del cambio, sin embargo, durante el desarrollo lograron sentirse motivados para desarrollar mejores relaciones interpersonales (26); en comparación con nuestro estudio, la actitud de la población es neutral, presentan tanto emociones positivas como negativas, sin embargo, siempre toman en cuenta los valores y necesidad de comunicación como un enfoque para brindar una atención adecuada para el paciente.

## CAPÍTULO V

### 5. Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

- En los datos sociodemográficos de la población estudio fueron de sexo femenino, edad entre los 20 a 30 años, se autoidentifica como mestizos, estado civil casado, formación académica de tercer nivel, años de laborados en el hospital de 0 a 5 años
- En el comportamiento de los profesionales de enfermería se puede concluir que la mayoría de los enfermeros están trabado de acuerdo a su área, han tenido de 3 a 4 cambios de servicios, tiempo laboral es de 1 a 5 años, los servicios a donde han sido rotados fueron emergencia, medicina interna, cirugía, el motivo de cambio en su mayoría desconoce y también porque fue pedida por el líder de servicio, la percepción del cambio fue por experiencia en el servicios y falta de personal de enfermería, la mayoría si recibió inducción y los aspectos tomados en cuenta fueron infraestructura del área, ubicación de los materiales existentes, personal que labora y los formularios de la historia clínica, el tiempo de duración de la inducción fue de , los aspectos para adaptarse al cambio de servicio fueron honestidad, respeto, comunicación, amabilidad, el cambio ayudo en ampliar experiencia laboral, fueron tomadas en cuenta las habilidades y destrezas ante el cambio de servicio.
- La actitud de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio genero respuestas emocionales negativas y positivas así experimentando emociones positivos como motivación, aceptación, entusiasmo, también como negativas miedo, tristeza y ansiedad, en su mayoría de profesionales al momento del cambio tuvieron una disposición para trabajar en equipo e individual, de igual manera reconocen la importancia de aplicar los valores de respeto, tolerancia, equidad, justicia, y solidaridad para una buena convivencia armonía al momento del cambio al igual que tienen disposición para establecer una comunicación asertiva con sus compañeros al momento de realizar el cambio

de servicio.

- Se socializa los resultados y se entrega un poster científico de los comportamientos y actitudes de los profesionales de enfermería al hospital en estudio para que se tome en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación.

## **5.2. Recomendaciones**

- Al Hospital San Vicente de Paul que se tome en cuenta los resultados de esta investigación antes de realizar los respectivos cambios de servicio en los profesionales de enfermería.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Avellaneda PIC. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. SCIELO. 2019 Mayo;(1).
2. Crespo HG. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. Scielo. 2019 Mayo ;(2).
3. Alfuqaha O, Al-Hiary S, Al-Hemsi H. Job rotation approach among nurses: a comparative study. Texto y contexto Enfermería. 2022; XXXI(e20200689).
4. Montoya MSR. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Scielo. 2020 Agosto.
5. Barraza-Macías. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. Scielo. 2018 Junio ; 15(2).
6. Platis C, Ilonidou C, Stergiannis P, Ganas A, Intas G. The Job Rotation of Nursing Staff and Its Effects on Nurses' Satisfaction and Occupational Engagement. Advances in experimental medicine and biology. 2021;; p. 159-168.
7. Chávez DJA. Hospital San Vicente de Paül. [Online].; 2015 [cited 2021 Agosto 10. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2143/3/3%20definitivo.pdf>.
8. Montano J. Callista Roy: biografía, teoría y obras. Lifeder. 2018 Diciembre ;(8).
9. González MAO. Proceso de atencion de enfermería: Modelo de Sor Callista Roy. Scielo. 2001 Octubre ;(1-5).
- 1 Elena IM. Bibliografía y aportaciones de Hildegard Peplau a la Enfermería Psiquiátrica. Revista Electrónica de Portales Medicos.com. 2017 febrero ; 5.
- 1 Organizacion Mundial de la Salud. Enfermedad el burnout o síndrome de estar quemado. Medicos y pacientes. 2019 Mayo .
- 1 Coria CV. Factores que inciden en actitudes y comportamiento de los enfermeros, ante posibilidad de cambio de servicios. 2016..
- 1 Regueiro AM. Especialista en Psicología Clínica y de la Salud. [Online].; 2019 3. [cited 2021 Diciembre 04. Available from: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>.

- 1 Frías SM. Tensiones y conflictos entre roles y responsabilidades en distintas  
4. esferas de la vida. El caso de una institución de la administración. Scielo. 2020  
Enero ; 6.
- 1 Posada ÁSH. Algunas consideraciones acerca de los valores humanos y el  
5. profesional de enfermería. Scielo. 2001 Octubre ; 1.
- 1 Machado BP. Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo  
6. del enfermero. Scielo. 2012 Enero ; 21.
- 1 Villadiego HC. Factores que afectan la comunicación enfermera-paciente. Scielo.  
7. 20217.
- 1 Dominguez RM. Comportamiento humano. Scielo. 2018.  
8.
- 1 Suárez JD. Conducta o comportamiento. Más allá de las disquisiciones  
9. terminológicas. Scielo. 2006 Diciembre .
- 2 Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Salud-Ecuador. Quito:  
0. Plataforma Profesional de Investigación Jurídica; 2015.
- 2 Secretaría Nacional de Planificación. Plan de Creación de Oportunidades 2021-  
1. 2025. Quito; 2021.
- 2 ENFERMERÍA CDDCPLPD. El Código deontológico del CIE para la profesión  
2. de enfermería. [Online].; 2012 [cited 2021 08 20. Available from:  
[https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-  
files/2012\\_ICN\\_Codeofethicsfornurses\\_%20sp.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/2012_ICN_Codeofethicsfornurses_%20sp.pdf).
- 2 Sampieri RH. Metodología de la investigación. Sexta ed. Martínez MIR, editor.  
3. México; 2014.
- 2 Lovo J. Los 9 principios. Archivos de medicina. 2021 ; 23(2).  
4.
- 2 Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Actividades y Recursos de Salud.  
5. [Online].; 2021. Available from: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/actividades-  
y-recursos-de-salud/](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/actividades-y-recursos-de-salud/).
- 2 Gabriel Pinhatti ED, Oliveira Vannuchi MT, Scaneiro Sardinha DdS, Lourenco

6. Haddad MdC. Job rotation of nursing professionals among the sector of a hospital: a management tool in conflicts resolution. *Texto y contexto Enfermería*. 2017; XXVI(2).
- 2 Kasano JPM. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Scielo*. 2019 Mayo ;(3).
- 2 TACO JMP. ROTACIÓN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA. 2014..
- 2 Guitart AA. EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. *Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*. 2018;(6).
- 3 Regueiro AM. Conceptos basicos. *Especialista en Psicología Clínica y de la Salud*. 2018;(2).
- 3 Ana Luisa; Lubo Palma, Adonías; Montiel Quintero. Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria. *Salud de los trabajadores*. 2017 Jan;(5).
- 3 Pedraz-Petrozz B. Fatiga: historia, neuroanatomía y características. *REVIEW ARTICLE*. 2018;(5).
- 3 Luengo TL. Cansancio y astenia. *Elsevier*. 2019;(2).
- 3 Machado BP. Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermero. *Scielo*. 2016;(5).
- 3 Morales A. Significados. [Online].; 2016 [cited 2021 Agosto 20. Available from: <https://www.significados.com/valores/>.
- 3 Rosas MRM. Repositorio UTN. [Online].; 2018 [cited 2021. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8975/2/PG%20717%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>.
- 3 Ávila NR. Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. *Scielo*. 2018;; p. 1-2.
- 3 OMS. Etnia. Organización Mundial de la Salud. 2021;; p. 1.

8.

3 Graus. Significado de Etnia. [Online].; 2021. Available from:  
9. <https://www.significados.com/general/>.

4 Sánchez JG. Los niveles de conocimiento. Instituto Politécnico Nacional. 2017;;  
0. p. 1-6.

4 legal E. Registro civil. Scielo. 2019;; p. 1-3.

1.



## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD CARRERA DE ENFERMERÍA

#### Consentimiento informado

Es importante que usted sepa que este cuestionario ha sido elaborado como parte de una investigación netamente académica, y que la información que usted proporcione es voluntaria. El cuestionario no pide sus datos personales que lo puedan identificar, por lo que su identidad se mantendrá anónima. Los datos recogidos se pondrán a disposición de mi investigación. Se agradece su participación

**Tema de la investigación:** ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, ANTE EL CAMBIO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2022.

**Objetivo de la investigación:** Identificar la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería, ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paul

#### Datos sociodemográficos

**1. ¿Seleccione el rango de su edad?**

20 a 30 ( )

31 a 40 ( )

41 a 50 ( )

51 a 60 ( )

61 y mas ( )

**2. ¿Cuál es su género?**

Masculino ( )

Femenino ( )

LGBT ( )

**3. ¿Como se autoidentifica?**

Mestizo ( )

Blanco ( )

- Mulato ( )  
Afroecuatoriano ( )  
Indígena ( )

**4. ¿Cuál es su estado civil?**

- Soltera ( )  
Casada ( )  
Divorciado ( )  
Unión libre ( )  
Viuda \o ( )

**5. Señale su nivel académico**

- Tercer nivel ( )  
Cuarto nivel ( )

Si su respuesta es cuarto nivel especifique en que.....

**6. ¿Cuántos años trabaja en el hospital?**

- 0 a 5 años ( )  
6 a 10 años ( )  
11 a 15 años ( )  
16 a 20 años ( )  
Más de 20 años ( )

**Comportamiento ante el cambio de servicio**

**7. ¿Esta trabajando de acuerdo a su área o especialidad?**

- Si ( )  
No ( )

**8. ¿Desde que usted ingreso a trabajar en hospital San Vicente de Paul cuantos cambios de servicio a tenido?**

- 1 a 2 ( )  
3a 4 ( )  
4 a 5 ( )

6 o mas veces ( )

**9. ¿Que tiempo lleva trabajando en su servicio?**

.....

**10. Señale los servicios a los que ha sido rotado**

- |                               |     |                  |     |
|-------------------------------|-----|------------------|-----|
| Emergencia                    | ( ) | Neonatología     | ( ) |
| Consulta externa              | ( ) | Ginecología      | ( ) |
| Centro quirúrgico             | ( ) | Traumatología    | ( ) |
| Central de esterilización     | ( ) | Medicina interna | ( ) |
| Cuidados de terapia intensiva | ( ) | Pediatría        | ( ) |
| Centro obstétrico             | ( ) | Cirugía          | ( ) |

**11. ¿Cuál fue el motivo de su cambio de servicio?**

- Petición de su persona ( )
- Petición de la líder de servicio ( )
- Por calamidad domestica ( )
- Cada 2 años ( )
- Desconoce ( )
- Otros motivos.....

**12. ¿Porque motivo considera usted una rotación se servicio?**

- Especialización en determinada área ( )
- Experiencia en el servicio ( )
- Rendimiento ( )
- Falta de personal de enfermería ( )
- Conflictos laborales ( )
- Exceso de trabajo ( )
- Enfermedades ( )
- Por otras causas(especifique) .....

**13. Cuando le informaron sobre su cambio de servicio recibio la inducción correspondiente :**

Si ( )

No ( )

**14. Qué aspectos fueron tomados en cuenta durante su inducción :**

Infraestructura del área	si ( )	no ( )
Ubicación del materiales existentes	si ( )	no ( )
Personal que labora	si ( )	no ( )
Formularios de la historia clínicas	si ( )	no ( )
Horarios de turno	si ( )	no ( )
Otros (especifique).....		

**15. ¿Qué tiempo dispuso para la inducción?**

Horario de trabajo	si ( )	no ( )
Turnos extras	si ( )	no ( )
Fines de semana	si ( )	no ( )

**16. ¿Cuánto tiempo duro su inducción?**

1 días ( )  
2 días ( )  
3 días ( )  
4 días ( )  
5 días ( )

**17. ¿Qué aspectos considera que deben mantenerse para la adaptación en el cambio de servicio?**

Honestidad	si ( ) no ( )	Desigualdad	si ( ) no ( )
Respeto	si ( ) no ( )	Rechazo	si ( ) no ( )
Comunicación	si ( ) no ( )	Compañerismo	si ( ) no ( )
Amabilidad	si ( ) no ( )	Otros.....	
Rebeldía	si ( ) no ( )		

**18. Cree que los cambios de rotación le ayudan en:**

Desarrollo profesional ( )  
Ampliar experiencia laboral ( )  
Otros (especifique).....

**19. ¿Considera que sus habilidades y destrezas fueron tomadas en cuenta ante el**

**cambio de servicio?**

Si ( )

No ( ) porque.....

**Actitudes del personal de enfermería ante el cambio de servicio**

**20. La rotación de servicio le género:**

Respuestas emocionales positivas ( )

Respuestas emocionales negativas ( )

Las dos ( )

Ninguna ( )

**21. Si contestó a la pregunta anterior, ¿qué emociones y sentimientos experimentó?**

Enojo ( )

Motivación ( )

Desmotivación ( )

Rechazo ( )

Aceptación ( )

Entusiasmo ( )

Negación ( )

Miedo

Frustración ( )

Ira ( )

Felicidad ( )

Tristeza ( )

Insatisfacción laboral ( )

Angustia ( )

Ansiedad ( )

Otra.....

**22. Al momento de cambio de servicio usted tiene la misma disposición para el trabajo en equipo como para el trabajo individual.**

Si ( )

No ( )porque.....

**23. Reconoce la importancia de aplicar los valores de respeto, tolerancia, equidad, justicia y solidaridad, para una convivencia armónica al momento de cambio de servicio**

Si ( )

No ( )porque.....

**24. Tiene disposición a establecer una comunicación asertiva con sus compañeros al realizarse el cambio de servicio**

Si ( )

No ( )porque.....

¡Muchas gracias por su colaboración ;

## Anexo 2: Autorización Hospital San Vicente de Paul



Ministerio de Salud Pública  
Hospital General San Vicente de Paul

Memorando Nro. MSP-CZI-HSVP-DAH-2022-0883-M

Ibarra, 08 de junio de 2022

**PARA:** Seta. Mgs. Martha Angelita Chauca Taramuel  
**Coordinadora de la Unidad de Cuidados de Enfermería; HSVP**

Sea. Abg. Elsa de las Mercedes García Farinango  
**Coordinadora de Gestión de Talento Humano HSVP**

Sea. Leda. Elsa Cecilia Camacho Gonzalez  
**Supervisora Ejecutora de Procesos de Enfermería del Servicio de  
Pediatria, HSVP**

Sea. Leda. Ximena Elizabeth Pozo Gondillo  
**Ejecutora Supervisora de Procesos de Enfermería de Medicina Interna  
HGSVP**

Sea. Leda. Miriam Elena Lopez Gomezjurado  
**Ejecutora Supervisora de Procesos de Enfermería de Cirugía HSVP**

Sea. Leda. Margoth del Rosario Romo Guerrero  
**Ejecutora Supervisora de Procesos de Enfermería de la Unidad de  
Traumatología HSVP**

Sea. Leda. María Esther Aguirre Duran  
**Ejecutora Supervisora de Procesos de Enfermería de Ginecología  
HSVP**

Sea. Leda. Gladys Margarita Cevallos Alomia  
**Ejecutora Supervisora de Procesos de Enfermería de Centro Obstétrico  
HSVP**

Sea. Leda. Itala Silvana del Rocío Paspuel Yae  
**Ejecutora, Supervisora de Procesos de Enfermería del Servicio de  
Centro Quirúrgico, HSVP**

Sea. Leda. Mercy Oliva Armas Rivera  
**Ejecutora de Procesos de Central de Esterilización, HSVP**

Sea. Leda. Martha Narciza Marroquín Espinosa  
**Supervisora Ejecutora de Procesos del Servicio de Neonatología, HSVP**

Dirección: Luis Vargas Torres 11-56 Código Postal: 130105 / Ibarra - Ecuador  
Teléfonos: 593-062957375-062957274 [www.salud.gov.ec](http://www.salud.gov.ec) [www.hvsn.gov.ec](http://www.hvsn.gov.ec)

\*Documento firmado electrónicamente por Gijpuz



Autorización Hospital San Vicente de Paul

Memorando Nro. MSP-CZI-HSVP-DAH-2022-0883-M

Ibarra, 08 de junio de 2022

Sra. Leda. Ana Lucia Pasquel Orbe  
Enfermera supervisora Ejecutora de Procesos de terapia Intensiva,  
HGSVP

Sra. Leda. Anita Elizabeth Andrade Proaño  
Ejecutora Supervisora de Procesos de Enfermería de Consulta Externa  
HGSVP

Sra. Leda. Salguero Granja Carmen del Rocio  
Supervisora, Ejecutora de Procesos de Enfermería del Servicio de  
Diálisis, HSVP

**ASUNTO:** SOLICITUD PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE  
INVESTIGACION SRTA. JOSELYN GRIJALVA

De mi consideración:

En atención a requerimiento presentado por Msc. Rocío Castillo, mediante oficio 801-D-FCS-UTN referente a autorización para desarrollo de trabajo de investigación denominado "Actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio del personal de Enfermería del Hospital San Vicente de Paúl-2022" propuesto por la Sra. Joselyn Elizabeth Grijalva , pongo en su conocimiento que se ha cumplido con la entrega de documentos habilitantes; entrega de protocolo de investigación, consentimiento informado y firma de confidencialidad de la información por lo que comedidamente solicito se den las facilidades pertinentes para que el personal a su cargo pueda realizar la encuesta a través del siguiente

link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1F4jgU3P3Fvcl24j3M0LZ0RqCk3F489QsuB0yNo4p5ia0277vsc/b/viewform?usp=fbk>

Una vez culminado el proceso de investigación la estudiante se compromete a presentar los resultados del mismo a través de Dirección Asistencial.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Autorización Hospital San Vicente de Paul



### Anexo 3: Archivo fotográfico de encuestas



Realizando encuesta



Realizando encuesta





Realizando encuesta



Realizando encuesta

## Anexo 4: Validación de la encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ENFERMERÍA

Ibarra, 13 de mayo del 2022

Mes. Paola Tito

Docente de la Facultad Ciencias de la Salud

Yo, Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván, estudiante de la carrera de enfermería, quien estoy desarrollando mi tesis la misma que tiene como tema "Actitud y comportamiento del personal de los profesionales enfermería, ante el cambio de servicio en el hospital San Vicente de Paul, 2022". Previo a la obtención del título de licenciada en enfermería.

Por lo que solicito de la manera más comedida su criterio profesional para la revisión del borrador del cuestionario para ser aplicado a los profesionales de enfermería. El cuestionario consta de 21 preguntas las cuales están dirigidas a ver actitudes y comportamientos de los profesionales de enfermería ante cambio de servicio

Conocedora de su aporte académico y científico para que mi investigación tenga mayor relevancia expreso mi agradecimiento con usted.

A continuación, la escala de calificación u observaciones:

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1.El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	/		
2.El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	/		

Validación de encuesta

3. La estructura del instrumento es adecuado.		✓	
4. Los ítems son claros y entendibles.	✓		
5. El número de ítems es adecuado para su aplicación.		/	

SUGERENCIAS: Mejorar la forma de las preguntas y respuestas  
 en actitud consultiva y ampliar otro presente  
 Consulta normativa de hospitales en el tema  
 de cambios de servicios cada q' tiempo.

  
 .....

Firma y sello

Validación de encuesta



## Anexo 5: Poster Científico



### “ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ANTE EL CAMBIO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, 2017”

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

El cambio de servicio genera en el ser humano actitudes relacionadas como trabajar con menos ganas, pagar de generar en los cuales incluye adaptarse a nuevas áreas laborales y cambios al desarrollo de sus funciones, desde luego un pago fundamental el cambio de clima de cada institución y generar una relación de nuevas relaciones en el trabajo y generar la adaptación de uno.

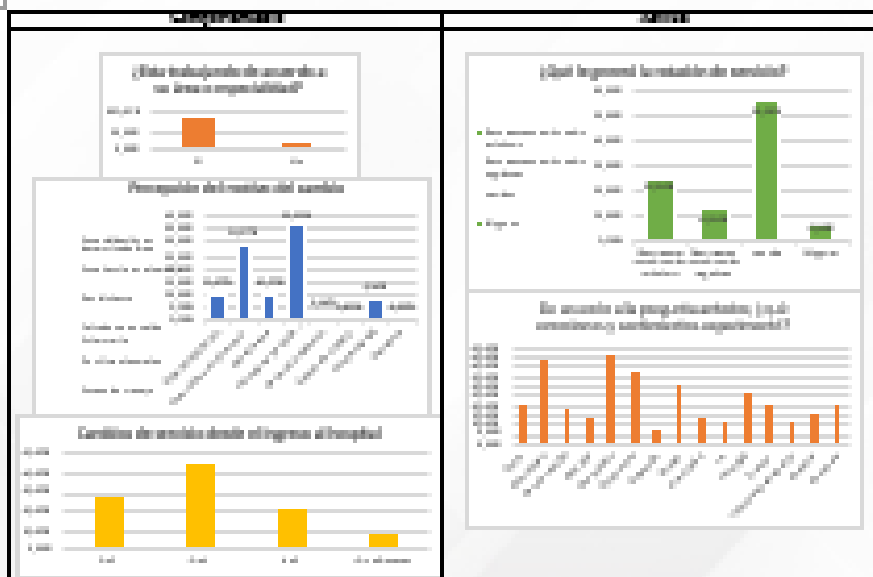
#### Objetivo General

Identificar la actitud y comportamiento de los profesionales de enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente Paul.

#### Metodología

El diseño metodológico fue un estudio cuantitativo con experimentación de tipo descriptivo retrospectivo documental, buscando los de los profesionales de enfermería, se utilizó la encuesta de actitud para determinar actitudes, y la encuesta de comportamiento.

#### Resultados



#### Conclusiones

En el comportamiento de los profesionales de enfermería se puede observar que la mayoría de los profesionales que trabajan en el hospital, son de acuerdo a los cambios de servicio, según el estudio de 2017, se puede observar que los profesionales de enfermería, en general, perciben los cambios de servicio como un desafío y una oportunidad para mejorar su desempeño y brindar una atención de calidad a los pacientes. Sin embargo, también se puede observar que algunos profesionales perciben los cambios de servicio como una carga adicional y una fuente de estrés, lo que puede afectar su bienestar y su capacidad para brindar una atención de calidad. Por lo tanto, es importante que los profesionales de enfermería estén preparados para enfrentar los cambios de servicio de manera positiva y constructiva, buscando siempre la mejora continua y el bienestar de los pacientes.



Poster científico

## Anexo 6: Urkun

Ouriginal

### Document Information

Analyzed document	Tesis Completa_Joselyn_Grijalva.docx (D142435734)
Submitted	7/26/2022 5:08:00 PM
Submitted by	ACOSTA BALSECA SILVIA LÓRENA
Submitter email	slacosta@utn.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	slacosta.utn@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

SA	9. LXXIII - DIONICIO - MENDOZA.docx Document 9. LXXIII - DIONICIO - MENDOZA.docx (D111115824)	3
SA	Original Report - 5. BURNOUT TERMINADO.docx (D126217300).pdf Document Original Report - 5. BURNOUT TERMINADO.docx (D126217300).pdf (D126225875)	1
SA	ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS, LIMA, 2021.docx Document ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS, LIMA, 2021.docx (D135576771)	1
SA	TFM Panadeiros_García_AnaMª.pdf Document TFM Panadeiros_García_AnaMª.pdf (D75314404)	1
SA	RASCON y COCHACHIN.docx Document RASCON y COCHACHIN.docx (D122071582)	1

*M. Lorena Acosta*

### Entire Document

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD CARRERA DE ENFERMERÍA  
TEMA:

ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ANTE EL CAMBIO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2022

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Enfermería

AUTORA:

Joselyn Elizabeth Grijalva Montalván DIRECTORA: MSc. Acosta Balseca Silvia Lorena  
Ibama - 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de directora de la tesis de grado titulada "

Actitud y comportamiento de los profesionales de Enfermería ante el cambio de servicio en el Hospital San Vicente de Paúl, 2022" de autoría de Grijalva Montalván Joselyn Elizabeth, para obtener el Título de Licenciada en Enfermería, doy fe que dicho reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

<https://score.orkund.com/view/13580551-23206-011278f0e6a10e0000>

1/22

Escaneado con CamScanner

Urkun



## Anexo 7 : Socialización y entrega de poster científico



**Socialización y entrega poster científico**