



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de burnout y comportamiento organizacional del personal
de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Muñico Centeno, Jensely America (orcid.org/0000-0002-4695-2491)

ASESOR:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi amada abuela Haydee, porque gracias a su educación, guía, sacrificios y consejos estoy aquí. Te amo.

A mis hermanas, por haberme motivado a seguir adelante con su alegría.

Agradecimientos

A mi Dios, por darme fuerza y salud para seguir adelante y culminar mi trabajo de investigación.

A la universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de realizar la maestría en Gestión de los Servicios de Salud y cumplir mis metas.

A mi asesor de tesis Dr. Chumpitaz Caycho Hugo, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su enseñanzas y conocimientos científicos con paciencia y dedicación.

A mi familia, por siempre estar pendiente de mi salud y alimentación.

A mis compañeros de grupo, por brindarme su amistad para cumplir mi sueño de obtener el grado de magíster.

Al personal de enfermería del servicio de UCI investigado, por haber sido parte fundamental de este estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis descriptivo síndrome de burnout.....	14
Tabla 2. Análisis descriptivo comportamiento organizacional	15
Tabla 3. Análisis inferencial síndrome de burnout	17
Tabla 4. Análisis inferencial comportamiento organizacional.....	17
Tabla 5. Contrastación de hipótesis general	19
Tabla 6. Contrastación de hipótesis específica 1	20
Tabla 7. Contrastación de hipótesis específica 2.....	21
Tabla 8. Contrastación de hipótesis específica 3.....	22
Tabla 9. Contrastación de hipótesis específica 4.....	23
Tabla 10. Contrastación de hipótesis específica 5.....	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de los diseños correlacionales	9
Figura 2. Análisis descriptivo síndrome de burnout	14
Figura 3. Análisis descriptivo comportamiento organizacional	15

Resumen

La investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación entre síndrome de burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, en la ciudad de Lima y durante el año 2022. La metodología fue de tipo aplicada, de método hipotético deductivo, bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, mediante la aplicación de una muestra poblacional de 98 personales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Los instrumentos fueron dos cuestionarios validados por el juicio de 3 expertos y con confiabilidad para la variable síndrome de burnout de ,875 substancial y para la variable comportamiento organizacional de ,885 casi perfecta a través del alfa de Cronbach. Dentro de los resultados más representativos se dio a conocer que, síndrome de Burnout y comportamiento organizacional se relacionan positiva y significativamente en el personal de enfermería de uci de un hospital nacional, Lima, 2022, mediante el Rho de Spearman de ,189, dando a conocer un P valor, 0.042 ($p < 0.05$).

Palabras clave: Síndrome de Burnout, comportamiento organizacional, enfermería.

Abstract

The research was carried out with the objective of determining the relationship between burnout syndrome and organizational behavior of the nursing staff in the ICU of a national hospital, in the city of Lima and during the year 2022. The methodology was of an applied type, of a hypothetical method. deductive, under the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational descriptive level, through the application of a population sample of 98 nursing staff in the Intensive Care Unit. The instruments were two questionnaires validated by the judgment of 3 experts and with reliability for the burnout syndrome variable of .875 substantial and for the organizational behavior variable of .885 almost perfect through Cronbach's alpha. Among the most representative results, it was revealed that Burnout syndrome and organizational behavior are positively and significantly related in the ICU nursing staff of a national hospital, Lima, 2022, through Spearman's Rho of .189, giving knowing a P value, 0.042 ($p < 0.05$).

Keywords: Burnout Syndrome, organizational behavior, nursing

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al contexto internacional, el tema de salud ocupacional está cobrando mayor importancia en las investigaciones, aunque todavía existe insuficiente información sobre los riesgos psicosociales que se dan en el lugar de trabajo (1). Además, estudios en hospitales de Durango en México, indicaron que, el 56,4% de su fuerza laboral enfermero trabajó por contrato y no se le brindó derechos ni beneficios laborales; lo que produjo que, el 28,8% trabaje horas extras sin paga, mientras que el 56% presentó cansancio emocional crónico que perjudicó el comportamiento del personal de enfermería porque se vieron desmotivados (2). De acuerdo al contexto nacional, se menciona que, el 46% del personal de enfermería reportó estrés crónico debido a la carga laboral; además, se indicó que Perú es uno de los principales países latinoamericanos que presentaron mayor riesgo de estrés laboral (3). Aunado a lo anterior, otros estudios indicaron que, los beneficios económicos y la despersonalización brindados al personal de enfermería condicionaron la baja satisfacción laboral que generó cambios conductuales y posteriormente un caso de síntoma de Burnout por el cual los profesionales fueron diagnosticados con baja autoestima y cambios comportamentales debido al mal manejo de la salud ocupacional (4). Por otro lado, estudios de un hospital de Lima, indicaron que, la efectividad del potencial humano del personal de enfermería mantuvo un nivel regular en un 86%, además, la despersonalización del personal investigado mantuvo un bajo nivel en un 72,1%, mientras que el agotamiento emocional mantuvo también un nivel bajo en un 55,8%; sin embargo, la realización personal ligado al estrés crónico que produce el síndrome de Burnout estuvo enmarcado en una medida de un 100% (5). De acuerdo al contexto local, la realidad del problema evidenció que, el hospital del Agustino investigado en este estudio presentó similares características problemáticas que se ven reflejados en el alto índice de cambios cognitivos y conductuales que presentó su fuerza laboral en el personal de enfermería porque se solicitaron constantemente licencias por descanso médico debido a que la mayoría de profesionales en enfermería presentó agotamiento emocional alto debido a la presión del trabajo, los turnos laborales poco beneficiosos para un adecuado descanso físico y mental y el cambio constante de las áreas de trabajo, lo que indujo a que dicho personal no se

comprometa con sus labores cotidianas, dado que, presentan estrés laboral alto y crónico, lo que produjo que las evaluaciones de desempeño que mide la eficacia del comportamiento organizacional sean bajas. En consecuencia, la pregunta general fue: ¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022?, y las específicas fueron: ¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción y ciudadanía organizacional? La justificación responde el porqué del estudio de manera detallada y en base a tres contextos (6). Es así que, la justificación del estudio explica los motivos y la importancia que llevaron a la investigadora a realizar determinado tipo de estudio, donde se hizo el uso del método científico a través de la observación para identificar el problema latente en el lugar investigado; así, según el contexto práctico este beneficiará directamente al hospital nacional objeto del estudio e indirectamente a otros hospitales de Lima y del Perú porque se dará a conocer la importancia de saber cómo se relacionan las variables planteadas en la fuerza de trabajo del personal en enfermería, estudio que aportará conocimiento importante para que las instituciones de salud tomen mejores decisiones en pro del beneficio de su personal y por consiguiente, de los pacientes; además, en cuanto al contexto teórico, la literatura expresada en este estudio, mostrarán las teorías pertinentes a las variables investigadas, así como de las dimensiones que se desagregan de estas; asimismo, en cuanto al ámbito social, el estudio podrá beneficiar a la comunidad investigativa porque a partir de esta investigación será posible el estudio de las variables mediante otros instrumentos que aporten al conocimiento científico a la sociedad; finalmente, en cuanto al ámbito metodológico de la investigación, este contribuirá información científica e impulsará la continuidad de investigación a través del estudio de otras variables, indicadores o ítems, dimensiones, o de otra área muestral. Asimismo, el objetivo general pidió: determinar la relación entre síndrome de burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022, y los específicos pidieron: determinar la relación entre síndrome de burnout y desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción y ciudadanía organizacional. Finalmente, la hipótesis general mencionó que: existe relación significativa entre síndrome de burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital

nacional, Lima 2022, y los específicos indicaron que: existe relación significativa entre síndrome de burnout y desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción y ciudadanía organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

Debido a lo expuesto, se consideraron los siguientes antecedentes internacionales: Tumbaco (2021), estudió el síndrome de burnout y compromiso organizacional en un nosocomio de Guayaquil. La metodología fue hipotético deductivo, cuantitativo, descriptivo y correlacional. Así, se evidenció que, las variables se relacionan de manera negativa según Pearson ($-0.764 < 0.05$). Finalmente, se dio a conocer que, a mayor cronificación del estrés, menor agotamiento mental en 85 profesionales de salud (7). Alban (2021), estudió el burnout y la satisfacción en un sistema integrado de salud en Ambato. La metodología fue descriptiva correlacional. Así, se apreció que, las variables se relacionan de manera significativa según Spearman $p < 0.05$. Finalmente, se dio a conocer que, a mayor burnout, menor satisfacción laboral en los 82 trabajadores investigados (8). Morales y Cáceres (2021), estudiaron el síndrome de burnout y satisfacción laboral. La metodología fue no experimental, descriptivo y correlacional. Por tanto, se dio a conocer que las variables se relacionan según Spearman ($\rho = -0.70$). Finalmente, se evidenció que, a mayor cronificación del estrés, menor es la complacencia laboral en los 30 personales estudiados en una clínica de Quito (9). Márquez (2020), estudió el desempeño laboral y el síndrome de burnout en un hospital de Guayaquil. La metodología fue no experimental y descriptivo-correlacional. Así, se precisó que, las variables se relacionan de manera significativa a través de Pearson ($-0.506 < 0.05$). Finalmente, se dio a conocer que, a mayor desempeño laboral, menor es la carga laboral aguda en los 68 empleados investigados (10). Herdoiza (2020), estudió el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en un nosocomio de Babahoyo. La metodología fue descriptiva y correlacional. Por tanto, las variables se relacionan de manera positiva a través de Pearson ($0.864 < 0.05$). Finalmente, se dio a conocer que, a mayor comportamiento organizacional, mayor es el desempeño de las funciones de los profesionales en los 198 enfermeros investigados (11). De la misma manera, se han considerado los siguientes antecedentes nacionales: Hidalgo (2019), estudió el síndrome de burnout y el comportamiento organizacional en una institución de la salud en Lima. La metodología fue no experimental y correlacional. Por lo tanto, las variables se relacionan de manera significativa e inversa según Pearson

($0.000 < 0.05$). Finalmente, se dio a conocer que, a mayor síndrome de burnout, menor comportamiento adecuado de los 25 médicos en su trabajo (12). Pizarro (2019), estudió el síndrome de burnout y clima organizacional en un hospital de Ate. La metodología fue descriptiva y correlacional. Así, se apreció relación en las variables de manera significativa según Spearman ($-0.350 < 0.05$). Finalmente, se dio a conocer que, a mayor carga menor clima laboral en los 139 personales de salud investigados (13). Sarmiento (2019), estudió el síndrome de burnout y la satisfacción del personal en emergencias de un nosocomio de Cusco. La metodología fue cuantitativa, descriptivo y correlacional analítica. Por tanto, se apreció relación significativa de las variables con un valor $p = 0,007 < 0.05$. Finalmente, se dio a conocer que, a mayor agotamiento y sobrecarga laboral, menor percepción de satisfacción en el ambiente laboral en los 110 profesionales investigados (14). Gutiérrez (2019), estudió el síndrome de burnout y el desempeño laboral en las enfermeras de un hospital en San Borja. La metodología fue, cuantitativa, básica, no experimental y descriptivo correlacional. Así, se apreció que, las variables se relacionan de manera significativa de acuerdo con Spearman ($\rho = -0.214$). Finalmente, a mayor desgaste profesional menor calidad del trabajo de los 160 empleados (15). Huamaní (2017), estudió la motivación laboral y el comportamiento organizacional en un hospital de Lima. La metodología fue descriptiva correlacional y de corte transversal. Por tanto, las variables se relacionan de manera significativa según Spearman ($\rho = 0.734$). Finalmente, se dio a conocer que, a mayor estimulación profesional, mayor es la buena conducta organizacional en los 169 profesionales de la salud (16). Después de revisar los antecedentes, se analizará la variable síndrome de burnout, el cual se define como la etapa crónica del estrés desarrollado en el ambiente laboral, el cual se manifiesta a través del agotamiento físico, psicológico y emocional, el cual, si no es tratado a tiempo, puede prolongarse y alterar la personalidad, imagen y estima que tiene de sí el trabajador afectando su comportamiento y desempeño organizacional (17). Asimismo, las dimensiones de la variable indican que, en primer lugar, agotamiento emocional es el cansancio mental o psíquico debido al exceso de trabajo asistencial, trabajo administrativo y sobrecarga de trabajo en donde el colaborador debe asumir conflictos y estímulos emocionales y cognitivos negativos, y debe asumir responsabilidades no solo por exceso de labores físicas sino también

psicológicas (18); además, en segundo lugar, despersonalización explica el grado de distanciamiento entre el personal asistencial y los pacientes o usuarios, en donde el trabajador percibe una sensación irreal en relación a sí mismo con su ambiente laboral (19); finalmente, en tercer lugar, realización personal significa la autorrealización del ser humano mediante sus propias motivaciones personales, esperanzas, visiones y ambiciones a través del crecimiento personal, cognitivo y conductual (20). Por ello, el síndrome de burnout se fundamenta en la teoría de confort de Kolcaba el cual explica las necesidades de cuidados a la salud, brindando comodidad a las necesidades físicas que pertenecen a las sensaciones corporales, ambientales y las necesidades sociales que se encuentran vinculados al ámbito psicológico, emocional y psicoespiritual perteneciente a la conciencia interna de los profesionales en enfermería, por el cual, la teorista sustenta en su postulado que es necesario ofrecer condiciones laborales óptimas y seguras para mejorar la eficacia de existencia en el profesional de enfermería y como consecuencia, su comportamiento organizacional sea más eficiente y efectivo (21). De la misma manera, se analizará la variable comportamiento organizacional, el cual se define como la conducta que muestran los individuos o grupos en su lugar de trabajo y dentro del ambiente laboral donde desempeñan sus funciones, los cuales son expresados a través de los sentimientos de motivación, satisfacción y compromiso organizacional a través de sus actitudes y aptitudes eficientes o deficientes (22). Por otro lado, las dimensiones de la variable indican que, en primer lugar, desempeño es la calidad del servicio que se realiza en el lugar del trabajo de acuerdo a las competencias, habilidades y destrezas profesionales, el cual es medido en tiempo y recursos empleados, el cual influye de manera directa en la producción laboral y estos en el resultado de la institución (23); luego, el Compromiso, en nuestro lugar de trabajo hace alusión al vínculo emocional y afectivo que desarrolla el personal y posteriormente lo que sienten ellos, por su puesto de trabajo, y por ello, se preocupan, participan y activamente en los planes, retos y metas que la institución direcciona a alcanzar (24); por otro lado, la fidelidad del personal menciona que, es un principio básico de honor y gratitud de todo trabajador, el cual consiste en comprometerse con su lugar de trabajo (25); la satisfacción en el trabajo es el resultado del cumplimiento o no de las expectativas, necesidades, valores, experiencias, condiciones de trabajo y la respuesta efectiva

percibidas por el personal en la institución donde este trabaja (26); y, finalmente, ciudadanía organizacional son las acciones o comportamientos constructivos y positivos realizadas por el personal de manera activa y voluntaria que no son parte de su rol formal como trabajador (27). Es así que, la variable 2 se fundamenta con la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau, el cual describe la relación del enfermero con su ambiente de trabajo, con los jefes, subordinados, colegas y pacientes, el cual se encuadra intrínsecamente en la característica de las instituciones asistenciales destacando la parte humana del personal de salud, ya que es necesario que la salud mental fortalezca la orientación teórica durante la práctica clínica porque da beneficio a la organización y se fortalece el vínculo con los pacientes; así, esta teoría debe ser utilizada para la educación, investigación y puesta en práctica en el ejercicio profesional cotidiano (28).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: fue aplicada debido que se brinda conocimientos ya existentes de forma práctica y directa, además fueron conceptualizados en un estudio básico para resolver problemas sociales latentes (29); además, se usó el método hipotético deductivo para dar a conocer los resultados de acuerdo al planteamiento de las hipótesis del estudio (30), bajo un enfoque cuantitativo que emitió conclusiones objetivas, exactas y numéricas al haber trabajado con estadística (31).

3.1.2 Diseño de investigación: fue no experimental porque no se variaron intencionalmente las variables; sino que, se observaron en su forma y contexto natural para luego analizarlas (32); finalmente, el nivel fue descriptivo correlacional porque se describieron las variables y se analizó la relación entre ellas. (33). Es así que, se utilizó el siguiente diagrama:

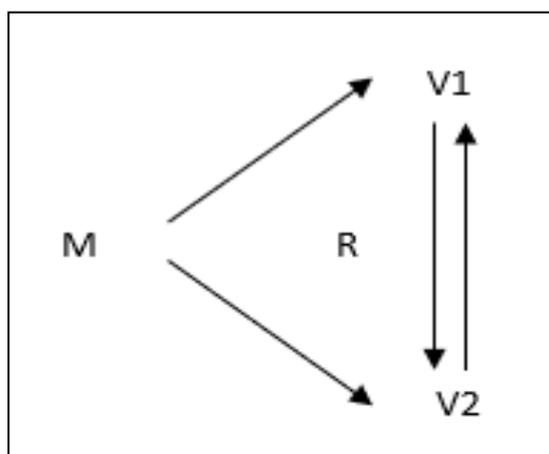


Figura 1. Diagrama para diseños correlacionales. Adaptado de Sánchez y Reyes 2015 (34).

M = Muestra.
V1 = Variable 1.
V2 = Variable 2.
R = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

De acuerdo al síndrome de burnout se indica la etapa crónica del estrés en el ambiente laboral, el cual es manifestado a través del agotamiento físico, cognitivo y/o emocional; y, si no es tratado a tiempo, puede prolongarse y alterar la personalidad, imagen y estima que tiene el trabajador de sí, afectando su comportamiento, desempeño y productividad laboral (35).

Por otro lado, el comportamiento organizacional es la conducta que muestran los individuos o grupos en su ambiente laboral y dentro de su lugar de trabajo, los cuales son expresados a través de sus sentimientos de motivación, satisfacción y compromiso organizacional y reflejados en sus actitudes y aptitudes eficientes o deficientes (36).

Definición operacional

Variable 1; consta de 3 dimensiones: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, la cual tiene 8 indicadores, 22 ítems de tipo ordinal y tres escalas: bajo (65-24), moderado (66-98) y alto (99-120).

Variable 2; consta de 5 dimensiones: compromiso, desempeño, satisfacción, ciudadanía organizacional y fidelidad, la cual contiene 15 indicadores, 20 ítems de tipo ordinal y tres escalas: regular (30-70), alta (71-109) y muy alta (110-150).

Indicadores

Son datos cuantitativos o traducciones numéricas de las dimensiones, establecidos por el investigador en forma clara, que nos permite entender las dimensiones, y por ende las variables del estudio (37).

Variable 1; constó de 8 indicadores.

Variable 2; constó de 15 indicadores.

Escala de medición

La escala ordinal cuenta con un orden lógico en donde se utilizan símbolos o números para determinar el valor de las puntuaciones (38); por lo tanto:

Variable 1; utilizó la escala ordinal a través de un cuestionario, las cuales tuvieron puntuaciones del 0 al 6.

Variable 2; utilizó la escala ordinal a través de un cuestionario, las cuales tuvieron puntuaciones del 1 al 5.

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población: es el espacio en el cual se estudia un conjunto de elementos (39); así, la población del estudio lo conformaron 98 personales de enfermería que laboran en el área de uci.

3.3.2 Muestra: es el subconjunto de elementos que se requieren estudiar (40); sin embargo, el estudio hizo uso de la muestra censal o poblacional porque se trabajó toda la población y no se utilizó ninguna técnica de muestreo (41).

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica: se usaron las encuestas porque midieron las características de la muestra que se encontraron dentro de un estudio descriptivo para conocer la relación de las variables a través de un instrumento de medición exacto y objetivo (42).

3.4.2 Instrumento: se utilizaron los cuestionarios para establecer la relación porque se buscó obtener datos de un estudio social versátil que recolectó información importante con el fin de enunciar los resultados (43).

Validación y confiabilidad

Validación: los instrumentos fueron validados por profesionales expertos y conocedores del tema, los cuales contaron con trayectoria y experiencia suficiente para dar su aprobación y dictamen de aplicabilidad (44). Por ello, los cuestionarios fueron adaptados de la tesis magistral de Hidalgo (2019) y de Huamaní (2017), los mismos que cumplieron con haber sido validados por el juicio de 3 expertos; y, aun así, ambos instrumentos se adecuaron a la realidad problemática in situ de esta investigación y a la unidad del estudio de la misma, y por ello, se solicitó una nueva validación a través del juicio de 3 expertos.

Confiabilidad: los instrumentos fueron calificados como confiables y aptos para su aplicación (45). Así, la tesis de Hidalgo (2019) y Huamaní (2017), de donde se adaptaron los instrumentos demostraron una confiabilidad estadística mediana alta mediante un alfa de Cronbach de ,799 y ,826, a través de 22 y 20 ítems para cada variable; por el cual, en esta investigación se realizó una prueba piloto mediante la participación de 30 personales de enfermería, el cual dio como resultado ,875 para la variable 1 y ,885 para la variable 2 (46).

3.5. Procedimientos

Son los pasos previos que los autores deben realizar para desarrollar un estudio de manera ordenada (47). Por lo tanto, primero, se solicitó al director general del hospital investigado, el permiso para encuestar a los profesionales en enfermería que laboran en uci; asimismo, se coordinó la fecha y hora para la ejecución de los cuestionarios de manera virtual; además, se incluyó el documento ético donde el profesional investigado expresó su conformidad mediante su aceptación en el formato de consentimiento informado y los revisores y el comité de ética autorizaron la aplicación del estudio; finalmente, se mostraron los resultados y las validaciones de las hipótesis del estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se trabajó Excel 2019 para trasladar y luego codificar los datos al programa estadístico SPSS y obtener tanto el análisis descriptivo, como inferencial de los datos y finalmente obtener la contrastación de las hipótesis del estudio, con el Rho spearman (48). Las hipótesis tanto general como específicas fueron contrastadas con la prueba no paramétrica, mediante una prueba de normalidad al 5% (49).

3.7. Aspectos éticos

La tesis respetó la autonomía, beneficencia, justicia y los principios de igualdad, equidad, respeto y no maleficencia del personal integrante de la muestra del estudio; además, se respetó la citación de datos de otros estudios y de otros autores porque fueron correctamente referenciados de acuerdo a las normas Vancouver; asimismo, se protegió los datos e información que brindó el personal de enfermería y no se utilizaron para otro fin que no fue el de la investigación; finalmente, se respetó la normativa nacional mediante la aplicación del rigor y la honestidad científica (50).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Síndrome de Burnout

DIMENSIONES	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1. Agotamiento emocional	32	32,7%	32	32,7%	34	34,6%	98	100%
D2. Despersonalización	31	31,6%	17	17,3%	50	51,1%	98	100%
D3. Realización personal	31	31,6%	34	34,7%	33	33,7%	98	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

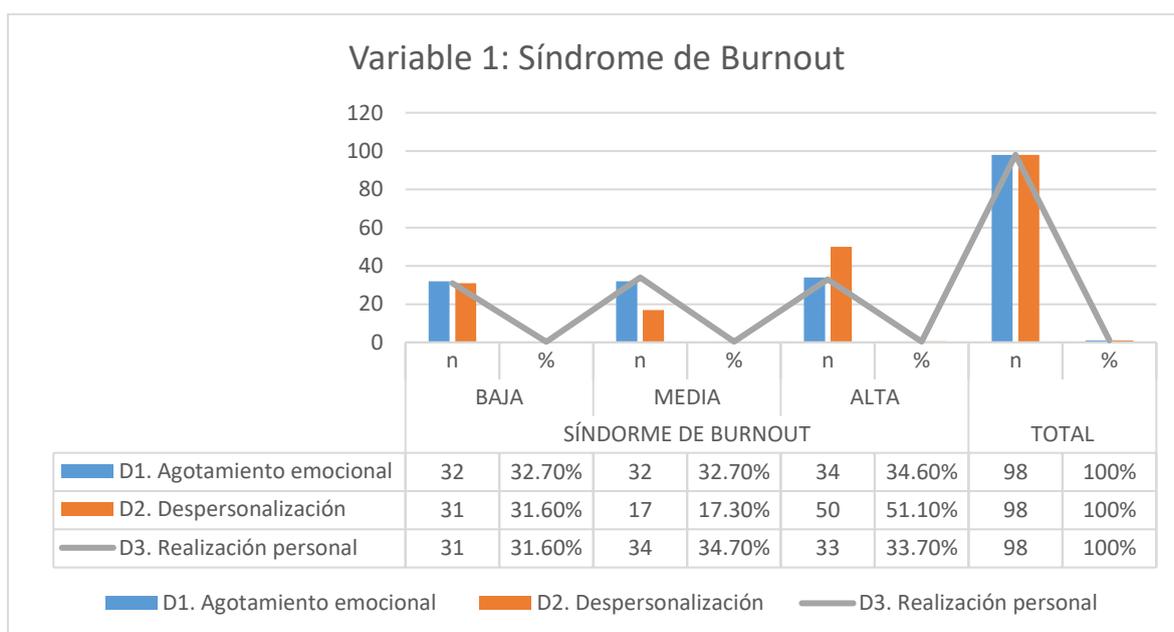


Figura 2: Síndrome de Burnout.

Según los 98 encuestados, se dieron a conocer que, despersonalización en un 51,10% (50 personas), seguido del agotamiento emocional en un 34,60% fueron altas (34 personas). Por lo tanto, el personal encuestado mostró, en su mayoría, síndrome burnout de nivel alto en cuanto a despersonalización y agotamiento emocional.

Tabla 2

Comportamiento organizacional

DIMENSIONES	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1. Desempeño	26	26,5%	24	24,5%	48	49,0%	98	100%
D2. Compromiso	18	18,4%	45	45,9%	35	35,7%	98	100%
D3. Fidelidad	31	31,6%	31	31,6%	36	36,8%	98	100%
D4. Satisfacción en el trabajo	26	26,5%	38	38,8%	34	34,7%	98	100%
D5. Ciudadanía organizacional	24	24,5%	35	35,7%	39	39,8%	98	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

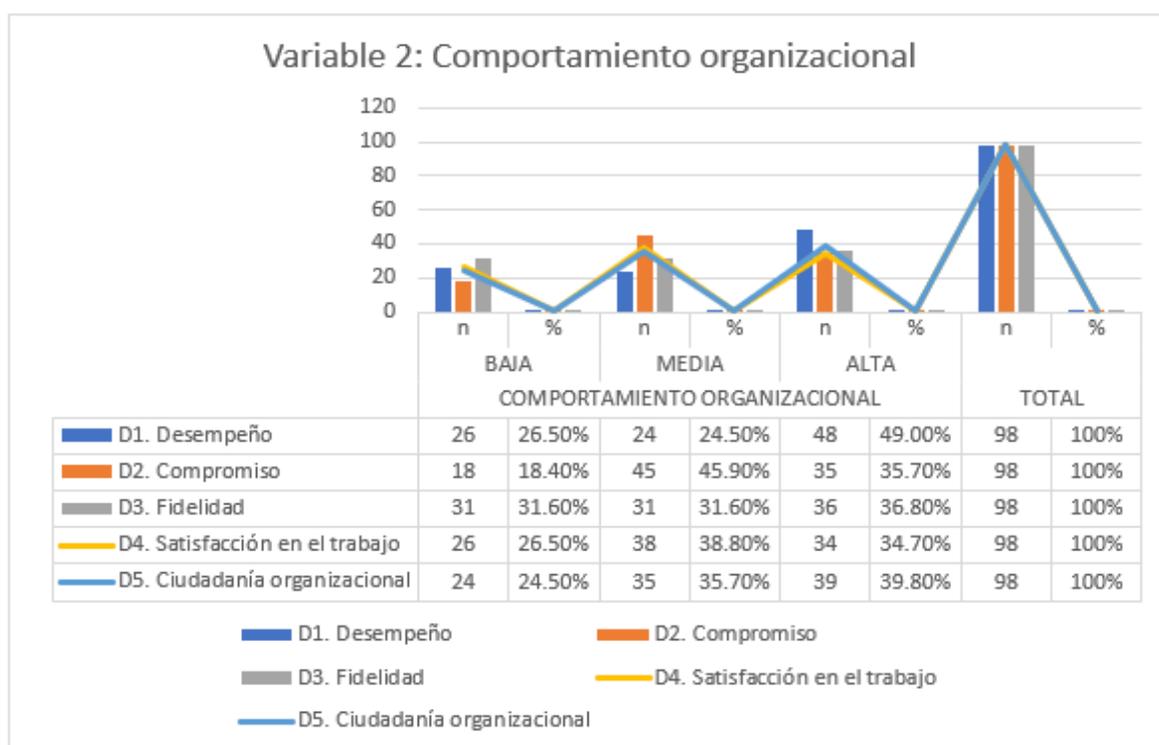


Figura 3: Comportamiento organizacional.

Según el total de 98 participantes, se dieron a conocer que, desempeño en un 49,0% (48 personas), ciudadanía organizacional en un 39,8% (39 personas) y fidelidad en un 36,8% (36 personas), fueron altas. Por lo tanto, el personal encuestado mostró, en su mayoría, comportamiento organizacional de nivel alto en cuanto a desempeño, fidelidad y ciudadanía organizacional.

4.2. Análisis inferencial

Se trabajó bajo una prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, con una confianza de 95% y significancia de 5%, por tanto:

- $P > 0,05$ = paramétrica de Pearson.
- $P < 0,05$ = no paramétrica Rho Spearman.

Decisión:

Si $p < 0.05$, rechaza la Hipótesis nula y acepta la alterna.

Si $p \geq 0.05$, acepta la hipótesis nula.

Tabla 3

Variable 1

Síndrome Burnout			
Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
D1. Agotamiento emocional	0,230	98	0,000
D2. Despersonalización	0,327	98	0,000
D3. Realización personal	0,223	98	0,000

Fuente: Elaborado por la autora.

Tabla 4

Variable 2

Comportamiento organizacional			
Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
D1. Desempeño	0,311	98	0,000
D2. Compromiso	0,536	98	0,000
D3. Fidelidad	0,238	98	0,000
D4. Satisfacción en el trabajo	0,227	98	0,000
D5. Ciudadanía organizacional	0,256	98	0,000

Fuente: Elaborado por la autora.

Ambas tablas indican prueba de normalidad al 5% y un $P = 0.000$ menor a 0.05; por lo tanto, se utiliza la prueba no paramétrica.

4.3 Contrastación de las hipótesis

- No hay relación: Rho de Spearman $<,05$ y P es $> a ,05$.
- Si hay relación: $P <0.05$ y rho de Spearman es $>a 0,05$.

Hg. Existe relación significativa

Ho. No existe relación significativa

Ha. Si existe relación significativa.

Hipótesis general

Tabla 5

Hipótesis general

		Correlaciones	
		V1 Síndrome de Burnout	V2 Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación 1,000	,189
		Sig. (bilateral) .	,042
		N 98	98
	V2 Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación ,189	1,000
		Sig. (bilateral) ,042	.
		N 98	98

Fuente: Elaborado por la autora.

Se dio a conocer un Rho de Spearman de ,189, el cual muestra correlación positiva media de acuerdo a la valoración de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis general.

Tabla 6*Hipótesis específica 1*

		Correlaciones		
			V1 Síndrome de Burnout	D1 Desempeño (agrupado)
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,249
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	98	98
	D1 Desempeño (agrupado)	Coeficiente de correlación	,249*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	98	98

Fuente: Elaborado por la autora.

Se dio a conocer un (rho ,249), el cual muestra correlación positiva media según la valoración de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis.

Tabla 7*Hipótesis específica 2*

		Correlaciones		
			V1 Síndrome de Burnout	D2 Compromiso (agrupado)
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,447
		N	98	98
	D2 Compromiso (agrupado)	Coeficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,447	.
		N	98	98

Fuente: Elaborado por la autora.

Se dio a conocer una correlación Rho de Spearman de ,033, en donde indica correlación positiva débil de acuerdo a la valoración de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis.

Tabla 8*Hipótesis específica 3*

		Correlaciones		
		V1 Síndrome de Burnout	D3 Fidelidad (agrupado)	
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,039
		Sig. (bilateral)	.	,407
		N	98	98
	D3 Fidelidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,407	.
		N	98	98

Fuente: Elaborado por la autora.

Se dio a conocer un Rho de ,039, en donde indica correlación positiva débil de acuerdo a la valoración de Hernández y Fernández (2018); por lo cual, se acepta la hipótesis.

Tabla 9*Hipótesis específica 4*

		Correlaciones		
		V1 Síndrome de Burnout	D4 Satisfacción en el trabajo (agrupado)	
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,048
		Sig. (bilateral)	.	,413
		N	98	98
	D4 Satisfacción en el trabajo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,413	.
		N	98	98

Fuente: Elaborado por la autora.

Se dio a conocer una Rho de Spearman de ,048, en donde indica correlación positiva débil según la valoración de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis.

Tabla 10*Hipótesis específica 5*

			Correlaciones	
			V1	D5
			Síndrome de Burnout	Ciudadanía organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,150
		N	98	98
	D5 Ciudadanía organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,150	.
		N	98	98

Fuente: Elaborado por la autora.

Se dio a conocer un Rho de Spearman de ,147, en donde indica correlación positiva media de acuerdo a la valoración de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

la hipótesis general de la investigación dio a conocer que, las variables se relacionan de manera significativa mediante un Rho de ,189 en el personal de enfermería objeto del estudio, donde los resultados descriptivos mostraron que, despersonalización en un 51,10%, que lo conforman 50 personas; y, agotamiento emocional en un 34,60%, que lo conforman 34 personas, fueron altas; asimismo, realización personal en un 34,70%, mediante la investigación de 34 personas, fue media; mostrando, en su mayoría, que, síndrome de burnout es de nivel alto referente a despersonalización y agotamiento emocional; por otro lado, el comportamiento organizacional indica que, desempeño en un 49,0%, mediante el estudio de 48 personas, ciudadanía organizacional en un 39,8%, mediante el estudio de 39 personas y fidelidad en un 36,8%, mediante el estudio de 36 personas, fueron altas; además, compromiso en un 45,9%, mediante la investigación de 45 personas y satisfacción en el trabajo en un 38,8%, mediante la investigación de 38 personas, fueron medias; mostrando, en su mayoría, que, comportamiento organizacional es de nivel en cuanto a, fidelidad desempeño y ciudadanía organizacional. Por ello, se demuestra la existencia de relación entre mis dos variables de estudio, por lo tanto, existe evidencia científica que comprueba que en diversos hospitales alrededor del mundo, no se brinda derechos ni beneficios laborales a los profesionales enfermeros, lo que produce que, el 28,8% trabaje horas extras sin remuneración, mientras que, el 56% presenta fatiga emocional crónica que perjudica la motivación y el ánimo en el comportamiento del personal de enfermería (2). El estrés puede agravarse y convertirse en una enfermedad crónica, el cual se manifiesta a través del agotamiento físico, psicológico y emocional, y, si no es tratado a tiempo, puede prolongarse y alterar la personalidad, imagen y estima que tiene de sí el trabajador afectando desempeño organizacional y su productividad laboral (17); además, tiene repercusión en el comportamiento organizacional porque esta se expresará a través de los sentimientos de motivación, satisfacción y compromiso organizacional reflejados en las actitudes y aptitudes eficientes o deficientes, que depende del estado emocional del colaborador (22). A razón de lo mencionado, este estudio coincide con la investigación de Hidalgo (2019) porque los resultados mostraron que, sus variables síndrome de burnout y comportamiento organizacional se relacionan de forma

significativa reflejados a través de Pearson ($0.000 < 0.05$), donde finalmente se muestra que, a mayores sentimientos de estrés crónico, menores son las actitudes positivas hacia el lugar del trabajo; y que, mientras menor sea el estrés generado en el ambiente laboral, mayor será la actitud positiva en la institución de los 25 profesionales de salud. (12) porque probablemente los trabajadores de este hospital sienten que su identificación con la institución de salud se encuentra ligado a la presión que sienten en su entorno laboral como sucede en este estudio; de lo contrario, la investigación de Tumbaco (2021) difiere con los resultados del estudio porque, se dio a conocer que las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional se relacionan de manera negativa muy fuerte ($-0.764 < 0.05$) según Pearson, en donde se evidenció que, mientras más estrés crónico sienta el personal de salud, menor será su compromiso en la organización; y que, mientras menor sea el estrés, mayor comprometidos estarán los 85 personales de salud en un hospital de Guayaquil (7) porque la carga laboral percibida por los profesionales se refleja muy fuertemente por el estado anímico de la persona, que no es el caso del estudio porque la relación fue positiva media débil, lo cual da a conocer la existencia de relación pero con una magnitud menor.

Por otro lado, el objetivo específico primero, presenta relación significativa de ,249 según Spearman quien refiere una relación positiva media según la interpretación de Hernández y Fernández (2018); debido a ello, el estudio se asemeja a la investigación de Márquez (2020), quien dio a conocer que, desempeño laboral y síndrome de burnout se relacionan de forma significativa media ($-0.506 < 0.05$); y, se muestra entonces que, mientras más grande sea el nivel de desempeño laboral, menor será el estrés institucional; y que, mientras menor sea el desempeño de las funciones del personal, mayor será la sensación de carga laboral provocado por el estrés en los 68 empleados de salud en un hospital de Guayaquil (10) porque, al parecer este estudio refleja que las consecuencias del estrés no solo afectan la salud del personal; sino que, también pueden afectar las actividades que este realiza como sucede en la investigación, debido a la relación media encontrada entre el estrés crónico y el desempeño; de lo contrario, el estudio de Herdoiza (2020), quien investigó la relación del comportamiento organizacional y el desempeño laboral, demostró una relación muy fuerte ($0.864 < 0.05$) con la

interpretación Pearson, evidenciando, si el comportamiento de los trabajadores es favorable en el ambiente laboral, también repercutirá en el desempeño de sus funciones; y que, si este comportamiento no es favorable, entonces el desempeño laboral de los mismos se verá reflejado a través de los bajos niveles de los logros alcanzados en los 198 enfermeros investigados en un hospital de Babahoyo (11) porque seguramente en este hospital el desempeño de las funciones positivas o negativas en la institución de salud dependen más estrechamente de las actitudes favorables o poco favorables en el ambiente donde el personal desempeña sus funciones, lo cual difiere con el estudio porque el comportamiento de las personas en el ambiente laboral se encuentra menos vinculado con el desempeño de sus funciones; el cual se encuentra sustentado en base a las referencias teóricas del desempeño laboral porque se indica que este depende del tipo de competencias, habilidades y destrezas profesionales que maneja el personal medido a través del tiempo y los recursos utilizados para conocer si el desempeño es favorable o desfavorable, evidenciando así, el manejo de la saturación física y/o mental de la persona en su entorno laboral (23)

Asimismo, el objetivo específico segundo, dio a conocer relación significativa de 0,033 según Spearman, el cual evidencia una relación positiva débil según la interpretación de Hernández y Fernández (2018); por ello, la investigación se asemeja al estudio de Pizarro (2019), quien expuso que, existe analogía significativa y media entre el clima organizacional y el síndrome de burnout ($-0,350 < 0.05$) a través de la correlación de Spearman; entonces, se demuestra que, a mayor emoción positiva dentro del ambiente del trabajo, menor es la sensación de estrés percibido; y que, a menor emoción positiva generado entre los miembros de una misma institución, mayor será el desequilibrio emocional que puede desencadenar en el estado crónico del estrés en los 139 profesionales asistenciales de un hospital del distrito de Ate en Perú (13) porque, el vínculo entre la percepción de un ambiente positivo generado por la participación de sus miembros interfiere en el estado emocional del trabajador pudiendo desencadenar en enfermedades como el estrés y la ansiedad laboral, de manera media como en el caso del estudio; de lo contrario, el estudio de Huamaní (2017) no coinciden con los resultados de la investigación debido a que las variables se relacionan de manera positiva y

significativa moderada alta ($Rho = 0.734$), reflejando que, mientras mayor sea la capacidad que tiene la institución por mantener implicados al personal de salud para mejorar su rendimiento laboral a través de su motivación, también el comportamiento laboral de sus miembros será favorable; y que, mientras la motivación sea inadecuada dentro de la organización, entonces se manifestará en las actitudes negativas de los 169 profesionales de salud que laboran en un hospital de emergencias de Lima (16) porque la relación es más estrecha entre los sentimientos de motivación y el comportamiento laboral de su personal que genera trabajadores más comprometidos; dado que, el vínculo entre el estrés y el compromiso del personal en el estudio es media, el cual se encuentra sustentando en la teoría de confort de Kolcaba porque se manifiesta que, a mayor comodidad de las necesidades físicas y sociales en el ambiente laboral, mayor es el compromiso del trabajador con su puesto laboral porque mejora la eficacia y efectividad de las actitudes del personal, y como consecuencia, también el comportamiento de los mismos en el lugar del trabajo (21).

Además, el objetivo específico tercero, muestra relación significativa de ,039 según Spearman, el cual manifiesta una relación positiva débil según el estudio de Hernández y Fernández (2018); es así que, el estudio es parecido a la investigación de Gutiérrez (2019), porque dio a conocer que, síndrome de burnout y desempeño laboral se relacionan de manera significativa débil a través del Rho de Spearman, y se concluye que, mientras el trabajador se siente más presionado en su ambiente laboral, menor será la eficiencia de sus funciones y su desempeño en el puesto del trabajo asignado; y que, cuando el personal sienta menos carga laboral, mayor será la producción y calidad de su trabajo, el cual se verá reflejado en las funciones de las 160 enfermeras de un hospital en el distrito de San Borja, Perú (15) porque mientras el trabajador tengan más sentimientos de pertenencia, este generará con el tiempo, fidelidad hacia su institución; entonces, los índices de desempeño laboral del personal beneficiarán a la institución de salud debido a que mejorará la imagen organizacional de la misma; y, a su vez, el trabajador generará mayores lazos de sentimientos positivos hacia su lugar de trabajo; de lo contrario, la investigación de Tumbaco (2021) difiere con los resultados de la tesis porque, se evidenciaron que las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional se relacionan

mediante una correlación muy fuerte ($-0.764 < 0.05$) medido a través de Pearson, en el que se concluye que, mientras mayor sea la sensación de desborde emocional dentro del lugar del trabajo, menor será su fidelidad, y por tanto, su compromiso con la institución para la cual labora; y que, mientras menor sea la carga laboral desproporcional que perciben, mayor sentimientos de fidelidad se generarán en los 85 personales de salud que trabajan en un hospital de Guayaquil (7) porque la presión laboral que sienten los trabajadores cuando sus recursos son mayores que su tiempo puede repercutir de manera negativa en el compromiso y sentimientos de afiliación que los profesionales de salud sienten por la institución donde laboran, el cual se ve reflejado en las referencias teóricas de los autores, los cuales mencionan que, la fidelidad laboral mide el nivel de compromiso que tiene el personal con su organización; dado que, este es un principio básico de honor y gratitud que permite que el trabajador genere un engagement y motivación en el servicio que labora (25).

Es así que, el objetivo específico cuarto, demostró relación significativa de ,084 según Spearman, el cual señala una relación positiva media según el criterio de Hernández y Fernández (2018); por lo que, la investigación es similar al estudio de Morales y Cáceres (2021), los cuales exhibieron que, síndrome de burnout y satisfacción laboral se relaciona de forma significativa considerable ($Rho = -0.70$) bajo la evaluación de la similitud de Spearman; donde refiere, a mayor sea la percepción de estrés laboral, menor será el bienestar y la felicidad de las personas en su ambiente de trabajo; y que, mientras menor sea la presión laboral, mayor será la motivación laboral que sienten de acuerdo a los factores psicosociales que se manifiestan en la institución de salud donde los 30 trabajadores de salud laboran en una clínica de la ciudad de Quito, en Ecuador (9) porque la evaluación de la satisfacción que sienten las personas que laboran en la entidad privada de salud es parecida a la sensación de satisfacción que manifiestan tener los recursos humanos en un sanatorio de Lima; dado que, mientras mayor sea el vínculo de los sentimientos de motivación que generan satisfacción entre los miembros de una misma entidad, menor serán las reacciones emocional, físicas y cognitivas negativas de los profesionales en su lugar de trabajo; de lo contrario, el estudio de Alban (2021) difiere con los resultados de la tesis debido a que, síndrome de

burnout y la satisfacción laboral se relacionan de modo significativa perfecta ($Rho = 1.000$) medido a través del factor de correspondencia bivariado de Spearman, en donde se concluyó que, a mayor emociones de ansiedad aburrimiento y depresión que condicionan el estrés crónico laboral, menor es la conformidad del trabajador en el área de trabajo de los 82 trabajadores de salud investigados (8) porque, se demuestra que solo es la satisfacción de los miembros de la institución de salud quien perjudica directamente a los profesionales si no saben manejar sus emociones de manera adecuada y generan niveles altos de estrés laboral; es decir, solo el estrés condiciona una baja satisfacción laboral y no algún otro componente como lo da a entender el estudio cuando se da a conocer que el estrés tiene relación media con la satisfacción laboral del personal; así, se manifiesta que, los trabajadores de salud van a tener grados altos de satisfacción en su ambiente laboral si se cumplen las expectativas, necesidades y condiciones de trabajo ofrecidas por la organización; de lo contrario, estas evidenciarán sentimientos de insatisfacción porque su motivación no fue cubierta y sus expectativas no fueron cumplidas como lo indican las investigaciones relacionados a la satisfacción en el ambiente organizacional de salud (26).

Finalmente, el objetivo específico cinco, mostró relación significativa de ,147 según Spearman, el cual señala una relación significativa media según el criterio de Hernández y Fernández (2018); por lo que, el estudio es parecido a la investigación de Sarmiento (2019), quien evidenció relación reveladora entre síndrome de burnout y satisfacción del personal ($0,007 < 0.05$) mediante el Rho de Spearman; donde finalmente se dio a conocer que, a mayor desgaste profesional en el ambiente laboral, menor serán los sentimientos de bienestar y motivación en el entorno del trabajo; y que, a menor agotamiento físico y mental generalizado, mayor será el grado de conformidad de la persona con la organización donde labora en los 110 expertos de salud que trabajan en el servicio de emergencias de un policlínico en el Cusco (14) porque la satisfacción laboral genera mayor voluntad activa de realizar acciones y tener comportamientos positivos en el ambiente de trabajo generando así, mayor compromiso de ciudadanía organizacional que promueve el trabajo efectivo de los trabajadores en la institución de salud; de lo contrario, el estudio de Herdoiza (2020), difiere de la tesis porque se estudió la

relación del comportamiento organizacional y el desempeño laboral, demostrando así, una relación muy fuerte ($0.864 < 0.05$) según la correlación de Pearson, quien evidenció que, el desempeño de las funciones del personal repercute directamente en el comportamiento de los trabajadores de manera adecuada o no adecuada; y que, si este comportamiento no es el óptimo, entonces el desempeño laboral será insuficiente en los 198 enfermeros que laboran en un hospital de Babahoyo (11) porque probablemente el desempeño laboral depende del tipo de comportamiento organizacional que se encuentra reflejado en la voluntad activa de realizar acciones constructivas para la organización de salud y generar mayor bienestar sin buscar beneficios personales como en el caso de la generación de ciudadanía organizacional, el cual se encuentra sostenido con la teoría de relaciones interpersonales de Peplau que estudia las actitudes del trabajador de salud en su ambiente de trabajo para conocer si manejan comunicación verbal y no verbal de manera asertiva y se destaca la importancia del personal en enfermería dentro del proceso interpersonal porque se miden las acciones que van más allá de los meros requerimientos que el puesto del trabajo exige, donde las buenas relaciones entre sus miembros propician mayor compromiso y pertenencia al grupo de trabajo enfermero (28). Por ello, el estudio de la salud mental y emocional debe ser tomado en cuenta para futuras investigaciones; dado que, aún no se tiene la cultura de investigar al trabajador de salud en base a sus necesidades psicológicas básicas y específicas, sino que se suele estudiar a los pacientes y no a quienes atienden, procuran y sostienen a los usuarios en sus diversos tratamientos y procesos de recuperación de su salud, como lo son el personal de enfermería.

VI. CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación se concluye lo siguiente en base a los datos recolectados:

Primera:

Existe relación significativa entre las variables estudiadas (Rho de Spearman = 0.189).

Segunda:

Existe relación significativa entre síndrome de burnout y desempeño del personal (Rho de Spearman = 0.249).

Tercera:

Existe relación significativa entre síndrome de burnout y compromiso del personal (Rho de Spearman = 0.033).

Cuarta:

Existe relación significativa entre síndrome de burnout y fidelidad del personal (Rho de Spearman = 0.039).

Quinta:

Existe relación significativa entre síndrome de burnout y satisfacción en el trabajo (Rho de Spearman = 0.084).

Sexta:

Existe relación significativa entre síndrome de burnout y ciudadanía organizacional (Rho de Spearman= 0.147).

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Que los altos directivos del Hospital Nacional investigado inviertan mayores recursos económicos y financieros para capacitar de forma virtual al personal de enfermería en uci sobre las técnicas para manejar el estrés laboral y el afrontamiento del trabajo bajo presión, con el fin de mejorar la dinámica del comportamiento personal y grupal, y promover una adecuada salud emocional que sea favorable tanto para el personal como para la institución de salud.

Segunda:

Que los jefes del área de uci promuevan talleres prácticos y dinámicos para que el personal de enfermería aprenda a expresar mediante la comunicación asertiva sus reacciones emocionales, cognitivas y conductuales y se evite la saturación tanto física como mental, con el objetivo de acrecentar la calidad, eficiencia y eficacia del trabajo del profesional en su área laboral.

Tercera:

Que los directivos del hospital en concordancia con el área de psicología, fomenten programas de concientización y consejería en línea o por vía telefónica para que el personal de enfermería pueda dialogar su sensación de excesiva presión en su entorno laboral y esto genere un mayor vínculo con la institución de salud al sentirse más comprometidos, valorados y protegidos.

Cuarta:

Que los supervisores del área de uci realicen reuniones virtuales extra laborales en donde se felicite públicamente al personal de enfermería de manera mensual, entregándoles reconocimientos y/o certificados que reconozcan sus trabajos, y provoque mayor involucramiento, lealtad y sentimientos de fidelidad entre sus miembros.

Quinta:

Que la plana directiva ofrezca oportunidades de crecimiento y formación profesional a través del apoyo económico dirigido al personal que labora en uci para solventar sus gastos de especialización, capacitación y cursos que propicien mayor satisfacción laboral en los profesionales del área.

Sexta:

Que los directivos en trabajo conjunto con los jefes del área de uci, establezcan programas y planes de ascensos y crecimiento laboral para que todos los profesionales en enfermería tengan la oportunidad de subir jerárquicamente en la organización y puedan obtener mayores beneficios económicos, con el objetivo de mejorar el comportamiento individual del trabajador y este contribuya a su vez, en mejorar los resultados institucionales.

REFERENCIAS

1. Céspedes, Gustavo, Martínez, Jorge. An analysis of safety and health at work in the Cuban business system [en línea]. Enero-junio 2016, n.º22. [fecha de consulta: 08 de enero de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702016000100001
2. Rivas, E, Rebaza, A. Burnout syndrome among nursing staff and its association with four work-related variables [en línea]. Abril-junio 2018, n.º2. [fecha de consulta: 08 de enero de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136&lng=es&nrm=iso
3. Arias, Walter, Agueda, Toia, Delgado, Yesary, Ortiz, Mariela, Quispe, Mario. Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru) [en línea]. Octubre-diciembre 2017, n.º249. [fecha de consulta: 08 de enero de 2022]. Disponible en https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
4. Yslado, Rosario. Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals [en línea]. Octubre-diciembre 2019, n.º4. [fecha de consulta: 08 de enero de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext
5. Solís, Zenaida, Zamudio, Luisa, Matzumura, Juan, Gutiérrez, Hugo. Relationship between organizational climate and burnout syndrome in the emergency service of a hospital Category III-2. Lima, Perú 2015 [en línea]. Noviembre-diciembre 2016, n.º4. [fecha de consulta: 09 de enero de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006
6. Chaverri, Diego. Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales [en línea]. Abril-mayo 2017, n.º157. [fecha de consulta: 09 de enero de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/153/15354681012.pdf>
7. Tumbaco, Alexandra. Síndrome burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del centro de salud tipo C "Venus De Valdivia 2020 (Maestría en Gerencia en Servicios de Salud). Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2021. Disponible en

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16392/1/T-UCSG-POS-MGSS-302.pdf>

8. Albán, Sonnia. Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (Maestría en Gestión del Talento Humano). Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2021. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32895/1/122%20GTH.pdf>
9. Morales, Sebastián, Cáceres, Iván. Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. (Maestría en desarrollo del Talento Humano). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, 2021. Disponible en <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>
10. Márquez, Iliana. Desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos (Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud). Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2020. Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
11. Herdoiza, Zoila. El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo (Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud). Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2020. Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15008/1/T-UCSG-POS-MGSS-247.pdf>
12. Hidalgo, Irma. Síndrome burnout y comportamiento organizacional del personal médico en un Centro de Salud – San Juan de Lurigancho, Lima – 2019. Tesis (Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Lima: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38679/Hidalgo_VI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Pizarro, Víctor. El clima organizacional y síndrome de burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate (Maestría en Psicología del trabajo y las organizaciones). Lima: Universidad San Martín de Porres, 2019. Disponible en https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6429/PIZARR_O_LV.pdf?sequence=3&isAllowed=y

14. Sarmiento, Georgina. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 (Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, 2019. Disponible en https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Gutiérrez, Geraldine. Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018 (Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Lima: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutierrez_VGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Huamaní, Isabel. Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, 2017 (Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Lima: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10003/Huamani_LLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Sarmiento, Georgina. Burnout in the emergency service of a hospital. Enero-marzo 2019, n.º1. [fecha de consulta: 08 de mayo de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000100011#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20se,de%20cuidados%20intensivos%20y%20de
18. Vargas Luz, Niño Carmen, Acosta Jessica. Estrategias que modulan el síndrome de Burnout en enfermeros. Noviembre-octubre 2017, n.º1. [fecha de consulta: 18 de mayo de 2022]. Disponible en <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/810/777>
19. Díaz E, Barraza A. Burnout syndrome among nursing staff and its association with four work-related variables. Abril-Julio 2021, n.º2. [fecha de consulta: 18 de abril de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136&lng=es&nrm=iso
20. Domínguez J, López A, Iglesias E. Prevalência del síndrome de burnout en personal de centros de menores: diferencias según su contexto sociolaboral. Mayo-agosto 2017, n.º2. [fecha de consulta: 5 de mayo de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552017000200148&script=sci_arttext&tlng=es

21. Delgado CA, Valenzuela S. Kolcaba Theory: A proposal to caring Chilean children with cancer. Diciembre 2020, n.º4. [fecha de consulta: 18 de abril de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000400490&script=sci_arttext
22. Flores Jessica, Gómez Ingrid. Perceived organizational support and organizational commitment in a private company in Lima, Perú. Marzo 2018, n.º1. [fecha de consulta: 18 de mayo de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001
23. Amador Norma, Aguirre Maricruz, Anguiano Nancy, Guizar Juan. Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. Marzo 2018, n.º21. [fecha de consulta: 28 de mayo de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052018000200423&script=sci_abstract
24. Orgambidez Alejandro, Almeida Helena, Anguiano Nancy, Guizar Juan. Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. Enero-abril 2018, n.º1. [fecha de consulta: 28 de mayo de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100014&script=sci_arttext&tlng=es
25. Escobar Blanca, Cid Patricia. Nursing care and ethical issues surgen from the technological health advance. Junio 2018, n.º1. [fecha de consulta: 2 de junio de 2022]. Disponible en https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039
26. Arboleda Gladys, Cardona Jairo. Perception of the Performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during. Junio 2018, n.º35. [fecha de consulta: 2 de junio de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272018000200222
27. Padilla José, Gonzales José. Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction Within Hosting Sector Employees in Zacatecas, México. Abril 2020, n.º2. [fecha de consulta: 12 de mayo de 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322020000200605

28. Martínez, Daniel. Abordagem de enfermagem baseado no modelo de Peplau sobre o controle de impulsos ineficaz. Octubre-diciembre 2020, n.º1. [fecha de consulta: 08 de enero de 2022]. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v38n1/0121-4500-aven-38-01-87.pdf>
29. Rodríguez A, Pérez AO. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [en línea]. Ene 2020, n.º1. [fecha de consulta: 21 de mayo de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
30. Vera, A. 7 pasos para una tesis exitosa (3ra. Ed.). Lima: Universidad San Martín de Porres; 2012.
31. Valderrama, S.M. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (5ta. Ed.). Lima: San Marcos; 2015.
32. Hagopian D. Experimentos en una ciencia no experimental. [en línea]. Ene 2016, n.º1. [fecha de consulta: 22 de mayo de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/601/60144179002.pdf>
33. Rodríguez T, Rodríguez A, García M. La investigación y su contribución formativa en estudiantes de las ciencias médicas. [en línea]. Diciembre-enero 2016, n.º1. [fecha de consulta: 21 de mayo de 2022]. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742016000100011
34. Sánchez H y Reyes C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Bussines Suport.
35. Bedoya Elías. Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. Nov. 2017, n.º11. [fecha de consulta: 6 de julio de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368453613005.pdf>
36. Dias-Silveira Cristiana, Trindade Amanda, Oroski-Paes Graciele, Conseicao-Stipp Marluci. Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo. Jul. 2017, n.º3. [fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365851829007.pdf>
37. Feu Jordi, Simó Núria, Serra Carles, Canimas Joan. Dimensions, characteristics and indicators for a democratic school. Mar 2018, n.º3. [fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173550019024.pdf>
38. Actis Eugenio, Blsa Javier. La técnica de escalamiento lineal por intervalos: una

propuesta de estandarización aplicada a la medición de niveles de bienestar social. Mar. 2017, n.º1. [fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/2331/233151826008.pdf>

39. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México: McGRAW-Hill; 2014.
40. Rojas María, Rojas Marling. Centros de investigación universitarios: Una orientación hacia la ecología del desarrollo humano. [en línea]. Nov. 2018, n.º11. [fecha de consulta: 06 de julio de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553066143010/553066143010.pdf>
41. Bernal C. Metodología de la investigación holística. Colombia: Pearson educación; 2019.
42. Hagopian D. Experimentos en una ciencia no experimental. [en línea]. Ene 2016, n.º1. [fecha de consulta: 22 de mayo de 2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/601/60144179002.pdf>
43. Rodríguez T, Rodríguez A, García M. La investigación y su contribución formativa en estudiantes de las ciencias médicas. [en línea]. Diciembre-enero 2016, n.º1. [fecha de consulta: 21 de mayo de 2022]. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742016000100011
44. Díaz V, Nunez AC. Scientific Articles, types of Scientific Research and Productivity in Health Sciences. [en línea]. Agosto-setiembre 2016, n.º1. [fecha de consulta: 22 de mayo de 2022]. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
45. Carhuancho I, Nolazco F, Sicheri L, Guerrero M, Casana K. Metodología para la investigación holística.: UIDE; 2019.
46. Manterola Carlos, Grande Luis, Otzen Tamara, García Nayely, Salazar Paulina, Quiróz Guisella. Reliability, precision or reproducibility of the measurements. Methods of assessment, utility and applications in clinical practice. Nov. 2018, n.º6. [fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
47. Carrillo Héctor, Cruz Maritza, Cárdenas José. Methodological procedures to integrate content in field practices. Nov. 2020, n.º6. [fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-117.pdf>

48. Rivadeneria José, De La Hoz Aminta, Barrera Mariuxi. General analysis of the SPSS and its usefulness in statistics. Ene. 2020, n.º4. [fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19/19>
49. Reguant-Álvarez Mercedes, Vilá-Baños Ruth, Torrado-Fonseca Mercedes. La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. Jul. 2018, n.º2. [fecha de consulta: 7 de julio de 2022]. Disponible en [//doi.org/10.1344/reire2018.11.221733](https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733)
50. Dos Santos DC. Autonomía, consentimiento y vulnerabilidad del participante de investigación clínica. [en línea]. Octubre-noviembre 2017, n.º1. [fecha de consulta: 22 de mayo de 2022]. Disponible en <https://www.scielo.br/j/bioet/a/NLVytLDgkv8z6x8tSRH4YBP/?format=pdf&lang=es>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Síndrome de Burnout.	Es una etapa crónica del estrés desarrollado en el ambiente laboral, el cual se manifiesta a través del agotamiento físico, cognitivo y/o emocional; y, si no es tratado a tiempo, puede prolongarse y alterar la personalidad, imagen y estima que tiene el trabajador de sí, afectando su comportamiento, desempeño y productividad laboral (35).	La variable síndrome de burnout consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, la cual tiene 8 indicadores, 22 ítems de tipo ordinal y tres escalas: bajo (65-24), moderado (66-98) y alto (99-120).	<p>Agotamiento emocional.</p> <p>Despersonalización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de agotamiento emocional en el trabajo asistencial. - Grado de agotamiento emocional en el trabajo administrativo. - Grado de agotamiento emocional por la sobrecarga de trabajo. - Grado de despersonalización con actitud de distanciamiento con los pacientes. - Grado de despersonalización con actitud de distanciamiento en el trabajo. 	<p>Ordinal</p> <p>0 = Nunca.</p> <p>1 = Pocas veces al año o menos.</p> <p>2 = Una vez al mes o menos.</p> <p>3 = Unas pocas veces al mes.</p> <p>4 = Una vez a la semana.</p> <p>5 = Pocas veces a la semana.</p> <p>6 = Todos los días.</p>

			Realización personal.	<ul style="list-style-type: none">- Grado de realización con sentimiento de satisfacción.- Grado de realización con sentimiento de compromiso con el trabajo.- Grado de realización con sentimiento de cumplimiento en el trabajo.	
--	--	--	-----------------------	--	--

Nota: Elaborado por la autora.

			Ciudadanía organizacional.	<ul style="list-style-type: none">- Comportamiento individual más allá de los deberes.- Repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización.- Desempeño superior al de los demás.	
--	--	--	----------------------------	--	--

Nota: Elaborado por la autora.

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
			Variable 1: Síndrome de Burnout.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre síndrome de Burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre síndrome de Burnout y</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y comportamiento organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y</p>	<p>Agotamiento emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de agotamiento emocional en el trabajo asistencial. - Grado de agotamiento emocional en el trabajo administrativo. - Grado de agotamiento emocional por la sobrecarga de trabajo. 	<p>1,2,3,6,8,13,14,16,20.</p>	<p>Ordinal</p> <p>0 = Nunca.</p> <p>1 = Pocas veces al año o menos.</p> <p>2 = Una vez al mes o menos.</p> <p>3 = Unas pocas veces al mes.</p> <p>4 = Una vez a la semana.</p> <p>5 = Pocas veces a la semana.</p> <p>6 = Todos los días.</p>	<p>Bajo (65 – 24)</p> <p>Moderado (66 – 98)</p> <p>Alto (99 – 120)</p>
			<p>Despersonalización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de despersonalización con actitud de distanciamiento con los pacientes. - Grado de despersonalización con actitud de distanciamiento en el trabajo. 	<p>5,10,11,15,22.</p>		

desempeño del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y compromiso del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y fidelidad del personal de enfermería en uci de un hospital	desempeño del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022. Determinar la relación entre síndrome de Burnout y compromiso del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022. Determinar la relación entre síndrome de Burnout y fidelidad del personal de enfermería en uci de un hospital	desempeño del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022. Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y compromiso del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022. Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y fidelidad del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022.	Realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de realización con sentimiento de satisfacción. - Grado de realización con sentimiento de compromiso con el trabajo. - Grado de realización con sentimiento de cumplimiento en el trabajo. 	4,7,9,12,17,18,19,21.		
Variable 2: Comportamiento organizacional.							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
		Desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones, actividades y obligaciones. - Éxito de la organización por desempeño excelente. - Influencia del desempeño individual. - Influencia del CO. 	1 - 4	Ordinal 1 = Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = Algunas veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.	Regular (30 – 70) Alta (71 – 109) Muy alta (110 – 150)	
		Compromiso.	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del absentismo. - Disponibilidad de fuerza de trabajo. 	5 - 8			

<p>nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre síndrome de</p>	<p>nacional, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación entre síndrome de</p>	<p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de</p>	<p>Fidelidad.</p> <p>Satisfacción en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción en la rotación de personal. - Reducción de costos por admisión, reclutamiento, selección y capacitación. - Excelente y gratificante clima de trabajo. - Calidad de vida en el trabajo. - Grado de satisfacción en el trabajo. - Satisfacción laboral como actitud. 	<p>9 - 12</p> <p>13 - 16</p>		
--	--	--	--	---	------------------------------	--	--

<p>Burnout y ciudadanía organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022?</p>	<p>Burnout y ciudadanía organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022.</p>	<p>Burnout y ciudadanía organizacional del personal de enfermería en uci de un hospital nacional, Lima 2022.</p>	<p>Ciudadanía organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento individual más allá de los deberes. - Repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización. - Desempeño superior al de los demás. 	<p>17 – 20</p>		
--	--	--	-----------------------------------	--	----------------	--	--

Nota: Elaborado por la autora

Anexo 3: Validez por juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el síndrome de burnout.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL.														
1	Me siento emocionalmente agotado a causa de mi trabajo.				X				X				X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				X				X				X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X				X	
6	Siento cansancio de trabajar con pacientes todo el día.				X				X				X	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.				X				X				X	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	
16	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa.				X				X				X	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN.														
5	Siento que estoy tratando algunos pacientes de mala manera				X				X				X	
10	Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente				X				X				X	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	
22	Siento que los pacientes me culpan por sus problemas.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL														
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	

7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.				X				X				X
12	Me siento con energía en mi trabajo.				X				X				X
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.				X				X				X
18	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes.				X				X				X
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				X				X				X
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.				X				X				X

Observaciones: Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable. Aplicable después de corregir. No aplicable.

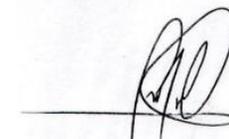
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos.

DNI.: 40086182.

Especialidad del validador: Docente de metodología de la investigación de Post Grado, ponente nacional e internacional y escritor de libros y artículos sobre metodología de la investigación, ejerciendo actualmente como catedrático, ponente e investigador.

Especialista en investigación científica: Investigador y escritor de libros y artículos científicos.

29 de mayo de 2022.



Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el síndrome de burnout

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL.													
1	Me siento emocionalmente agotado a causa de mi trabajo.				X				X				X	Ninguna.
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				X				X				X	Ninguna.
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X				X	Ninguna.
6	Siento cansancio de trabajar con pacientes todo el día.				X				X				X	Ninguna.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.				X				X				X	Ninguna.
13	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	Ninguna.
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	Ninguna.
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X				X	Ninguna.
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.				X				X				X	Ninguna.
	DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN.													
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes de mala manera.				X				X				X	Ninguna.
10	Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente				X				X				X	Ninguna.
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	Ninguna.
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	Ninguna.
22	Siento que los pacientes me culpan por sus problemas.				X				X				X	Ninguna.
	DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL													
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	Ninguna.
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X	Ninguna.
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.				X				X				X	Ninguna.

12	Me siento con energía en mi trabajo.				X				X			X	Ninguna.
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.				X				X			X	Ninguna.
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.				X				X			X	Ninguna.
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				X				X			X	Ninguna.
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.				X				X			X	Ninguna.

Observaciones: Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable. Aplicable después de corregir. No aplicable.

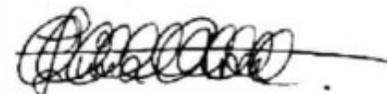
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ana Milagros Lima Escajadillo.

DNI.: 72180632.

Especialidad del validador: Mg. en Docencia Universitaria y Mg. en Gestión y Dirección de Recursos Humanos.

Especialista en investigación científica: Metodóloga.

28 de mayo de 2022.



Mg. Ana Milagros Lima Escajadillo.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el síndrome de burnout

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL.													
1	Me siento emocionalmente agotado a causa de mi trabajo.				X				X				X	-
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				X				X				X	-
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X			X		-
6	Siento cansancio de trabajar con pacientes todo el día.				X				X				X	-
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.				X				X				X	-
13	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	-
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	-
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X				X	-
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN.													
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes de mala manera				X				X				X	-
10	Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente.				X				X				X	-
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	-
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	-
22	Siento que los pacientes me culpan por sus problemas.				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL													
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	-
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X	-
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.				X				X				X	-

12	Me siento con energía en mi trabajo.				X				X			X	-
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.				X				X			X	-
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.				X				X			X	-
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				X				X			X	-
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.				X				X			X	-

Observaciones: Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable. Aplicable después de corregir. No aplicable.

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rosaria Luz Díaz Ramos.

DNI.: 10289742.

Especialidad del validador: Enfermera asistencial del Instituto Nacional de Salud del Niño y Docente Universitaria en la Universidad Privada Norbert Wiener con Grado de Magíster en Docencia Universitaria.

Especialista en investigación científica: Docente universitaria.

28 de mayo de 2022.

Mg. Rosaria Luz Díaz Ramos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el comportamiento organizacional.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D A	M A	M D	A A	M A		
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO												
1	Cumples con tus funciones laborales y obligaciones.				X				X				X
2	Consideras que el éxito de la organización está vinculado al cumplimiento de tus obligaciones laborales.				X				X				X
3	Consideras que el desempeño individual afecta al grupo de trabajo y este a la organización.				X				X				X
4	El desempeño de cada trabajador facilita el éxito de la organización.				X				X				X
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO												
5	Consideras que el absentismo laboral perjudica el éxito organizacional.				X				X				X
6	Tu compromiso laboral te lleva a cuestionar el absentismo laboral de tus compañeros.				X				X				X
7	El absentismo permanente de algunos trabajadores altera el clima laboral.				X				X				X
8	La alta dirección debe implementar mecanismos para reducir el absentismo laboral.				X				X				X
	DIMENSIÓN 3: FIDELIDAD												
9	Consideras que la alta dirección debe implementar mecanismos para reducir la rotación del personal.				X				X				X
10	Consideras que la constante rotación del personal va en contra de los logros institucionales.				X				X				X
11	Consideras que la fidelidad organizacional debe ser compartida entre la alta dirección y los trabajadores.				X				X				X
12	Los trabajadores deben involucrarse con la fidelidad laboral que trae logros institucionales.				X				X				X
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO												
13	Consideras que el trabajo es un excelente lugar donde se vive experiencias gratificantes.				X				X				X
14	Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo.				X				X				X
15	Te sientes completamente satisfecho con tu trabajo.				X				X				X
16	Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos.				X				X				X

DIMENSIÓN 5: CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL												
17	Tu compromiso con los objetivos organizacionales te lleva más allá de los deberes.				X				X			X
18	Me siento comprometido con las metas de la organización.				X				X			X
19	Consideras que tu desempeño laboral denota resultados o productos excelentes.				X				X			X
20	Consideras que tu desempeño laboral debe ser superior al de los demás.				X				X			X

Observaciones: Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable. Aplicable después de corregir. No aplicable.

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos.

DNI.: 40086182.

Especialidad del validador: Docente de metodología de la investigación de Post Grado, ponente nacional e internacional y escritor de libros y artículos sobre metodología de la investigación, ejerciendo actualmente como catedrático, ponente e investigador.

Especialista en investigación científica: Investigador y escritor de libros y artículos científicos.

29 de mayo de 2022.



Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el comportamiento organizacional

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	A		M A
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO												
1	Cumples con tus funciones laborales y obligaciones.				X			X			X	Ninguna.
2	Consideras que el éxito de la organización está vinculado al cumplimiento de tus obligaciones laborales.				X			X			X	Ninguna.
3	Consideras que el desempeño individual afecta al grupo de trabajo y este a la organización.				X			X			X	Ninguna.
4	El desempeño de cada trabajador facilita el éxito de la organización.				X			X			X	Ninguna.
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO												
5	Consideras que el absentismo laboral perjudica el éxito organizacional.				X			X			X	Ninguna.
6	Tu compromiso laboral te lleva a cuestionar el absentismo laboral de tus compañeros.				X			X			X	Ninguna.
7	El absentismo permanente de algunos trabajadores altera el clima laboral.				X			X			X	Ninguna.
8	La alta dirección debe implementar mecanismos para reducir el absentismo laboral.				X			X			X	Ninguna.
DIMENSIÓN 3: FIDELIDAD												
9	Consideras que la alta dirección debe implementar mecanismos para reducir la rotación del personal.				X			X			X	Ninguna.
10	Consideras que la constante rotación del personal va en contra de los logros institucionales.				X			X			X	Ninguna.
11	Consideras que la fidelidad organizacional debe ser compartida entre la alta dirección y los trabajadores.				X			X			X	Ninguna.
12	Los trabajadores deben involucrarse con la fidelidad laboral que trae logros institucionales.				X			X			X	Ninguna.
DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO												
13	Consideras que el trabajo es un excelente lugar donde se vive experiencias gratificantes.				X			X			X	Ninguna.
14	Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo.				X			X			X	Ninguna.
15	Te sientes completamente satisfecho con tu trabajo.				X			X			X	Ninguna.

16	Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos.				X				X			X	Ninguna.
DIMENSIÓN 5: CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL													
17	Tu compromiso con los objetivos organizacionales te lleva más allá de los deberes.				X				X			X	Ninguna.
18	Me siento comprometido con las metas de la organización.				X				X			X	Ninguna.
19	Consideras que tu desempeño laboral denota resultados o productos excelentes.				X				X			X	Ninguna.
20	Consideras que tu desempeño laboral debe ser superior al de los demás.				X				X			X	Ninguna.

Observaciones: Ninguna.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ana Milagros Lima Escajadillo.

DNI.: 72180632.

Especialidad del validador: Mg. en Docencia Universitaria y Mg. en Gestión y Dirección de Recursos Humanos.

Especialista en investigación científica: Metodóloga.

28 de mayo de 2022.



Mg. Ana Milagros Lima Escajadillo.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el comportamiento organizacional

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO														
1	Cumples con tus funciones laborales y obligaciones.				X				X				X	-
2	Consideras que el éxito de la organización está vinculado al cumplimiento de tus obligaciones laborales.				X				X				X	-
3	Consideras que el desempeño individual afecta al grupo de trabajo y este a la organización.				X				X				X	-
4	El desempeño de cada trabajador facilita el éxito de la organización.				X				X				X	-
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO														
5	Consideras que el absentismo laboral perjudica el éxito organizacional.				X				X				X	-
6	Tu compromiso laboral te lleva a cuestionar el absentismo laboral de tus compañeros.				X				X				X	-
7	El absentismo permanente de algunos trabajadores altera el clima laboral.				X				X				X	-
8	La alta dirección debe implementar mecanismos para reducir el absentismo laboral.				X				X				X	-
DIMENSIÓN 3: FIDELIDAD														
9	Consideras que la alta dirección debe implementar mecanismos para reducir la rotación del personal.				X				X				X	-
10	Consideras que la constante rotación del personal va en contra de los logros institucionales.				X				X				X	-
11	Consideras que la fidelidad organizacional debe ser compartida entre la alta dirección y los trabajadores.				X				X				X	-
12	Los trabajadores deben involucrarse con la fidelidad laboral que trae logros institucionales.				X				X				X	-
DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO														
13	Consideras que el trabajo es un excelente lugar donde se vive experiencias gratificantes.				X				X				X	-
14	Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo.				X				X				X	-
15	Te sientes completamente satisfecho con tu trabajo.				X				X				X	-
16	Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos.				X				X				X	-

DIMENSIÓN 5: CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL													
17	Tu compromiso con los objetivos organizacionales te lleva más allá de los deberes.				X				X			X	-
18	Me siento comprometido con las metas de la organización.				X				X			X	-
19	Consideras que tu desempeño laboral denota resultados o productos excelentes.				X				X			X	-
20	Consideras que tu desempeño laboral debe ser superior al de los demás.				X				X			X	-

Observaciones: Ninguna.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rosaria Luz Díaz Ramos.

DNI.: 10289742.

Especialidad del validador: Enfermera asistencial del Instituto Nacional de Salud del Niño y Docente Universitaria en la Universidad Privada Norbert Wiener con Grado de Magíster en Docencia Universitaria.

Especialista en investigación científica: Docente universitaria.

28 de mayo de 2022.

Mg. Rosaria Luz Díaz Ramos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 4: Instrumentos de evaluación

Cuestionario que mide la variable síndrome de burnout

Estimado personal de enfermería:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al síndrome de Burnout que percibe. Cada elemento tiene siete opciones de respuesta de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todos los ítems. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

Por ello, la escala de apreciación es la siguiente:

0.	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Nunca.	Pocas veces al año o menos.	Una vez al año o menos.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.

N.º	Ítems							
		0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado a causa de mi trabajo.							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
5.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes de mala manera.							
6.	Siento cansancio de trabajar con pacientes todo el día.							

7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10.	Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente.							
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento con energía en mi trabajo.							
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16.	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa.							
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18.	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes.							
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.	Siento que los pacientes me culpan por sus problemas.							

¡Gracias por su participación!

Cuestionario que mide la variable comportamiento organizacional

Leyenda:

5.	4.	3.	2.	1.
Siempre	Casi siempre.	Algunas veces.	Casi nunca.	Nunca.

N.º	Ítems	Calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Desempeño.						
1.	Cumples con tus funciones laborales y obligaciones.					
2.	Consideras que el éxito de la organización está vinculado al cumplimiento de tus obligaciones laborales.					
3.	Consideras que el desempeño individual afecta al grupo de trabajo y este a la organización.					
4.	El desempeño de cada trabajador facilita el éxito de la organización.					
Dimensión 2: Compromiso.						
5.	Consideras que el absentismo laboral perjudica el éxito organizacional.					
6.	Tu compromiso laboral te lleva a cuestionar el absentismo laboral de tus compañeros.					
7.	El absentismo permanente de algunos trabajadores altera el clima laboral.					
8.	La alta dirección debe implementar mecanismos para reducir el absentismo laboral.					
Dimensión 3: Fidelidad						
9.	Consideras que la alta dirección debe implementar mecanismos para reducir la rotación del personal.					

10.	Consideras que la constante rotación del personal va en contra de los logros institucionales.					
11.	Consideras que la fidelidad organizacional debe ser compartida entre la alta dirección y los trabajadores.					
12.	Los trabajadores deben involucrarse con la fidelidad laboral que trae logros institucionales.					
Dimensión 4: Satisfacción en el trabajo.						
13.	Consideras que el trabajo es un excelente lugar donde se vive experiencias gratificantes.					
14.	Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo.					
15.	Te sientes completamente satisfecho con tu trabajo.					
16.	Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos.					
Dimensión 5: Ciudadanía organizacional.						
17.	Tu compromiso con los objetivos organizacionales te lleva más allá de los deberes.					
18.	Me siento comprometido con las metas de la organización.					
19.	Consideras que tu desempeño laboral denota resultados o productos excelentes.					
20.	Consideras que tu desempeño laboral debe ser superior al de los demás.					

¡Gracias por su participación!