



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Agotamiento laboral y efectividad organizacional en el personal
de enfermería de hospitales castrenses de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Figuroa Tineo, Joshua Lizzet (orcid.org/0000-0003-3201-9083)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

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 Dios que siempre ha sido mi guía, su fuerza y amor me acompañan hasta el día de hoy. A mi esposo y amigo Luis por estar conmigo en un momento en que el estudio y el trabajo ocupaban mi tiempo y energía.

A mis hijos por su apoyo, comprensión, tolerancia e infinita paciencia, y por brindarme su tiempo para que "mamá aprenda", permitiéndome culminar un proyecto desde una meta personal. A ellos, mi infinito amor y gratitud.

"A mi abuelita Magna por el gran consejo que nunca olvidaré. Siempre estuviste ahí para mí. Te dedico mi éxito desde el fondo de mi corazón, mi viejita".

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

Asimismo, quisiera agradecer a mi familia, a mi asesor el Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto., por guiarme y orientarme cuando necesité de sus consejos.

En este sentido, me gustaría agradecer a las muchas personas y colegas que me ayudaron en la investigación y redacción de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

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
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	18
Tabla 2. Nivel de agotamiento laboral según características sociodemográficas en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	19
Tabla 3. Nivel de las dimensiones del agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	21
Tabla 4. Nivel de efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	22
Tabla 5. Nivel de efectividad organizacional según características sociodemográficas en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	23
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	25
Tabla 7. Prueba de normalidad de los puntajes	26
Tabla 8. Relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022	27
Tabla 9. Relación entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022	28
Tabla 10. Relación entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022	29
Tabla 11. Relación entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022	30

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	13
Figura 2. Nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	18
Figura 3. Nivel de efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022	22

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022. Para ello se trabajó con una metodología de enfoque cuantitativo, considerándose de tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La muestra participante de la pesquisa fueron 126 personal de enfermería y los instrumentos aplicados a éstos fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) que evaluó las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y el Cuestionario de Efectividad Organizacional. Los resultados mostraron bajo nivel de agotamiento laboral (77.8%) y percepciones de nivel regular sobre la efectividad organizacional (77.8%). Se obtuvieron relaciones significativas, inversas y de grado fuerte entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.705); pero de nivel considerable con los procesos internos (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.676) y los recursos organizacionales (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.598). Se concluyó relación significativa, inversa y de nivel muy fuerte (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.776) entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, 2022.

Palabras clave: agotamiento laboral, efectividad organizacional, metas, procesos, recursos.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between job exhaustion and organizational effectiveness in the nursing staff of military hospitals in Lima, during the year 2022. For this, a quantitative approach methodology was used, considering it basic, with a design non-experimental cross-sectional and correlational level. The sample participating in the research was 126 nursing staff and the instruments applied to them were the Maslach Burnout Inventory (MBI) that evaluated the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; and the Organizational Effectiveness Questionnaire. The results showed a low level of job exhaustion (77.8%) and regular level perceptions about organizational effectiveness (77.8%). Significant, inverse, and strong-degree relationships were obtained between job burnout and organizational goals (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.705); but of considerable level with internal processes (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.676) and organizational resources (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.598). A significant, inverse and very strong relationship (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.776) was concluded between job exhaustion and organizational effectiveness in nursing staff of military hospitals in Lima, 2022.

Keywords: job exhaustion, organizational effectiveness, goals, processes, resources.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la propagación masiva de la COVID-19, la Organización Mundial de la Salud (OMS) valoró esta última como una pandemia (Sohrabi et al., 2020), lo que significó un afrontamiento de una marcada afectación de índole psicológica en la población global (Ozamiz et al., 2020), viéndose evidenciado notoriamente en los profesionales de salud, quienes se encontraron sumamente vulnerables a padecer sintomatología que principalmente se vinculaba al estrés laboral, debido a la alta demanda de usuarios que solicitaban la asistencia (Liu et al., 2020).

En esa línea de ideas, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2022) de España reconoce al agotamiento laboral (AL) como una consecuencia de la exposición continua a condiciones adversas en el entorno de trabajo, lo cual podría conllevar al afrontamiento de situaciones disfuncionales en dicho entorno, por lo que se configura como un problema de salud mental que impacta en la población que se desempeña profesionalmente en el contacto directo con otras personas (Gil-Monte, 2022).

A nivel internacional, Dong-Jin et al. (2021) encontró que la presencia de factores estresantes o abrumadores en el entorno laboral conduce a experimentar un AL. Asimismo, Haro-Araguillín et al. (2021) encontraron altos índices de despersonalización y de baja realización personal en la población ecuatoriana. Un contexto similar se evidenció en Colombia, dónde el 63% de trabajadores de salud presenta indicadores de AL severo (Madero et al., 2022).

En lo que respecta al entorno nacional, Velásquez (2022) encontró que el padecimiento de sintomatología vinculada al agotamiento laboral repercute de manera significativa sobre el desenvolvimiento que el hombre puede ejercer en su entorno de trabajo. Luego, un estudio desarrollado por Bustamante (2021) señaló que 94% del personal de salud de Cajamarca presentó un nivel medio alto de AL, trayendo consigo marcadas repercusiones sobre la efectividad en el desempeño ejercido a nivel organizacional, lo que en el 57% del personal enfermero de Ica significó una afectación en el estado de salud mental, evidenciado en aspectos como la disfunción social (Huamán y Becerra, 2021).

La problemática descrita en líneas anteriores no es ajena al entorno local, puesto que se ha identificado que el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima presenta signos asociados al AL, que se hace evidente por medio de la desmotivación, cansancio emocional, irritación, fatiga, despersonalización y bajo sentido de autorrealización, lo cual trae consigo la percepción de un impacto notorio en la efectividad del desenvolvimiento laboral ejercido y, a su vez, en la consecución de resultados a nivel organizacional. Por ello, se hace necesario arribar un estudio que tenga el propósito fundamental de develar datos concretos que sirvan como referente para la implementación de herramientas estratégicas que permitan la mitigación de la situación identificada.

En colación a lo descrito, el presente estudio se propuso dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, 2022?; del mismo modo, como preguntas específicas de investigación se plantearon: ¿Cuál es el nivel del agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima?; ¿Cuál es el nivel de efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima?; ¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima?; ¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima?; ¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima?

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), la justificación teórica, evidencia la importancia del estudio, respecto al aporte teórico del conocimiento actualizado sobre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en una población de enfermeras, sirviendo de marco teórico para investigaciones en otros establecimientos del sistema de salud peruano. Respecto de la justificación social se consideró que, en la mayoría de hospitales y centros de salud de las fuerzas armadas se maneja una dirección compartida, por tanto, al conocer el impacto del agotamiento laboral sobre la efectividad organizacional en el personal de enfermería, se podrán ofrecer soluciones a las demandas del personal para mitigar

los niveles de agotamiento laboral y así, mejorar la calidad de vida de ellos y de sus familiares.

El presente estudio evidencia una justificación práctica, debido a que tiene influencia para la gestión e implementación de políticas internas orientadas al cuidado mental del personal de enfermería y personal de salud en general, lo que repercutirá en el cumplimiento de objetivos y funcionamiento interno de la organización. Finalmente, la presente investigación se justificó metodológicamente porque, se emplearon instrumentos psicométricos validados y adaptados en la realidad peruana, además que se cuantificaron y midieron las variables de estudio, permitiendo realizar una apreciación objetiva del problema. Esto a su vez, favorecerá a otros establecimientos de salud para hacer uso de instrumentos confiables y vigentes, en la medición de variables como el agotamiento laboral y la efectividad organizacional.

En cuanto al objetivo general de investigación se planteó: determinar la relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022. Simultáneamente se plantearon los siguientes objetivos específicos: identificar el nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022; identificar el nivel de efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022; identificar la relación entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022; identificar la relación entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022; identificar la relación entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Como hipótesis general del presente estudio se planteó que: existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones sobre el estudio de la efectividad organizacional y el agotamiento laboral en el marco internacional mencionan a Alzailai et al. (2021) realizaron un estudio acerca del agotamiento laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras de Arabia Saudita, la cual tuvo como resultados los niveles muy alto de 65% sobre el AL, y de la misma manera, niveles moderados en SL (40%). Sumado a ello, existe una relación entre las categorías de factores acerca del AL y SL de las enfermeras de estudio, siendo esto los factores intrapersonales, así como las intra y extra personales. Por la cual, concluyó que los factores mencionados funcionan como variables multidimensionales que pueden disminuir o aumentar los niveles de burnout e insatisfacción en dichas enfermeras.

Bosak et al. (2020) realizaron un estudio acerca del agotamiento laboral entre el personal de salud del hospital de Irlanda y el papel del liderazgo para el cumplimiento de las metas organizacionales, la cual tienen como resultados que el liderazgo para el cumplimiento de las metas organizacionales y los procesos internos se relacionó negativamente con los componentes de agotamiento emocional y despersonalización, de la misma manera concluyeron que es importante que los directivos de dicho hospital conozcan e identifiquen el liderazgo transformacional como una estrategia potente para aliviar el agotamiento de los enfermeros y aclarar el proceso mediante el cual se cumple la misión y visión institucional.

Dyrbye et al. (2019) realizaron un estudio acerca de la correlación del agotamiento laboral y el desempeño entre las enfermeras americanas, la cual demostraron el 35.3% presentaban síntomas de burnout, el 30,7% presentaban síntomas de despersonalización, y en cuanto al desempeño, el 43,8% presentaban bajo rendimiento.

Chu et al. (2020) en su artículo científico, obtuvieron resultados poniendo en evidencia que el 47.6% de los encuestados sufren de Burnout en un nivel moderado y 3,3% en un nivel grave, debido a un mayor tiempo de labores. Por tanto, se concluyó que se requiere de estrategias que permitan la reducción del agotamiento laboral del personal de salud.

Palenzuela et al. (2019) realizaron un estudio acerca del desempeño laboral y el agotamiento laboral en profesionales de salud del Hosp. P. de Canarias, España, la cual demostraron altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y de bajos niveles de autorrealización en el total de la muestra, sin embargo, a diferencia de los resultados, la dimensión del agotamiento laboral no se relaciona con el cumplimiento de las metas organizacionales, ni con los procesos internos. Por la cual, concluyeron que estos resultados son significativos para el desarrollo de estrategias de gestión de la salud que promuevan el desempeño laboral, mejorando la salud y la calidad del trabajo de los enfermeros.

Respecto al ámbito nacional, Condor (2022) en su informe respecto al compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de salud de un hospital en Lima, tuvo entre sus principales resultados que el personal de salud presentaba un nivel moderado (60%) de compromiso organizacional, igualmente sobre el desempeño el nivel preponderante fue moderado (52%), de igual forma, se comprobó la existencia de relación significativa y moderada entre las variables. En consecuencia, la conclusión determinó que ambas variables contribuyen al desarrollo de la organización.

Canales (2020) en su informe tuvo por resultados que predominó el nivel alto (44,8%) en el síndrome de Burnout, mientras el desempeño obtuvo el nivel regular (82,7%) como predominante. Siendo la conclusión que existe relación entre las variables siendo significativa e inversa, lo cual indicaba que, a mayor nivel de Burnout, entonces menor desempeño del personal o viceversa.

Lauracio y Lauracio (2020) en su artículo las evidencias mostraron que el agotamiento laboral se encontraba en un nivel medio (Media de 7,09), de igual manera se comprobó que existía relación de tipo alta entre las variables. Por tanto, la conclusión determinó que el personal se encuentra en un nivel medio de agotamiento laboral.

Carlos (2020) en su artículo respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en personal de enfermería de un hospital en Lambayeque pudo comprobar que el nivel de Burnout fue preponderante para el nivel medio (68%), para la satisfacción se evidenció que el 66% del personal enfermero expresó estar bastante satisfecho, a su vez se determinó relación significativa e inversa ($p= 0,01$)

entre ambas variables. Se concluyó que a mayor satisfacción laboral menor síndrome o viceversa.

Rojas (2019) en la publicación de su artículo respecto al clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un nosocomio de Pasco, pudo demostrar que existía relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p= 0,000$), se evidenció que existía relación significativa entre las dimensiones cultura organizacional, diseño de la organización, potencial humano con el desempeño laboral, siendo significativo en cada caso. Se concluyó que, a medida que exista un adecuado clima organizacional ello tendrá efectos positivos en la efectividad de la organización y el desempeño del personal.

Se contempló como primera variable del estudio al agotamiento laboral que, a entender de Freudenberger (1974, como se citó en Solís et al., 2017) se trata del esfuerzo descomunal y desmedido que realiza un colaborador para tratar de colmar expectativas o alcanzar ciertos resultados, conllevando a que se esmere en desempeñarse de forma efectiva, aunque ello implique sacrificar tiempo propio, esto con la finalidad de recibir la aprobación y reconocimiento de los superiores. Por ende, cuando estas expectativas no logran ser satisfechas, genera malestar inmediato y progresivo en el tiempo que genera irritación, menor rendimiento y pérdida de la motivación por asistir al centro de labores.

No obstante, para Maslach y Jackson (1981, como se citó en Morales et al. 2021) este término se refiere al agotamiento excesivo, de tipo físico y emocional, producto de cuadros de estrés prolongados y quienes padecen este síndrome, manifiestan conductas como apatía, despersonalización, desmotivación e insatisfacción, atentando severamente la calidad del servicio ofertado y la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, Lovo (2021) señala que estos síntomas son producto de la experiencia subjetiva de naturaleza cognitiva y actitudinal, que conduce a la alteración negativa en la vida laboral del sujeto, debido al estrés crónico; caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización en el trato con los clientes y usuarios, y la dificultad de realización personal o logro. Aunado a ello, Rodríguez et al. (2020) indicaron que el síndrome es de origen psicosocial producto de contextos de estrés debido al

constante contacto con otros trabajadores y pacientes durante el periodo laboral; combinado con la fatiga física, agotamiento emocional y agotamiento cognitivo.

Por otro lado, se tiene la Teoría Transaccional de Cox et al. (1993, como se cita en Erwandi et al., 2021) (Erwandi et al., 2021), la cual constituye uno de los postulados que brindan una explicación elemental en la Teoría Organizacional, misma que reconocen a los agentes o elementos estresores como la base de origen del AL. En esa línea, este conjunto de teorías organizacionales se desarrolla en función a aspectos relevantes como el clima, cultura y estructura organizacional, así como el apoyo percibido entre los miembros de la organización, los cuales pueden ser utilizados como factores causales o predisponentes al padecimiento de AL. Para el autor, el AL, deriva de las incongruencias de ideas, creencias o conductas que puedan existir entre el personal y los usuarios (Cox et al., 1993, como se cita en Erwandi et al., 2021).

Por lo tanto, esta incongruencia tiende a ocasionar que los directivos y trabajadores de área generalicen dicha concepción o insatisfacción hacia todos los elementos y personas con los que interactúa en su entorno (Ortiz et al., 2019). Por el contrario, si la respuesta de la organización es congruente entre la visión y misión, la estructura es respetada, el trato es equitativo, existen reforzadores para mantener el buen ánimo y clima al interior de la empresa, y se ejercen estilos de comunicación, entonces es probable que la persona desarrolle una concepción real y protectora de su organización, dándole la oportunidad a la empresa de que mejore o arregle algunos errores al momento que sucedan, es decir, el margen de tolerancia será mucho mayor, fortaleciéndose la personalidad resistente del trabajador o hardiness (Bartone et al., 2022).

Debido a esta razón se considera que el agotamiento laboral tiene su origen en las transacciones que realiza el personal de salud, es decir en la forma de intercambiar ideas, conocimientos, o experiencias con los demás, relacionarse con los pacientes, de interactuar con el dolor y la muerte, pero también, en la forma que tiene de conectarse con su organización en general (Cox et al., 1993, como se cita en Erwandi et al., 2021). Si la postura y funcionamiento de la organización no es la esperada, porque tiene incongruencias o falencias por parte de los jefes y trabajadores de área, se va creando en la persona la idea férrea de que en la

organización no existe una coherencia, aparece la generalización de dicha concepción hacia todos los elementos y personas dentro del ámbito laboral, generándose una reacción de rechazo hacia la organización, a esto se le conoce como principio de sentido de la coherencia (Ortiz et al., 2019). Por el contrario, si la respuesta de la organización es congruente entre la visión y misión, la estructura es respetada, el trato es equitativo, existen reforzadores para mantener el buen ánimo y clima al interior de la empresa, y se ejercen estilos de comunicación, entonces es probable que la persona desarrolle una concepción real y protectora de su organización, dándole la oportunidad a la empresa de que mejore o arregle algunos errores al momento que sucedan, es decir, el margen de tolerancia será mucho mayor, fortaleciéndose la personalidad resistente del trabajador o *hardiness* (Bartone et al., 2021).

En el supuesto de encontrarse con la percepción inicial negativa, lo que sigue es la modificación de las creencias internas, la duda sobre el éxito que se está teniendo en la vida, y si la empresa está ayudándole o por el contrario lo estanca en su deseo por superarse, la baja realización personal estará presente tras la evaluación cognitiva subjetiva y racional que haya realizado el trabajador, para enfrentar el estrés que le genera el ambiente laboral donde se desenvuelve. Como último punto, según Moreno (1999, como se citó en Ingles et al., 2019) el trabajador desarrollará una estrategia para afrontar ambos procesos previos, y lo hará utilizando la despersonalización, es decir, concebirá a los compañeros de trabajo como parte del sistema al que pertenece, lo que generará una percepción de falta de apoyo social, ocurrirá una pérdida acelerada de las expectativas, e iniciará un comportamiento de distanciamiento. Dada la inconsistencia y falta de integración de los sistemas psicosociales de una organización (por ejemplo, estructuras internas, políticas, operaciones, procedimientos y procesos, cultura organizacional), este modelo teórico de despersonalización no representa una etapa de agotamiento laboral, representa una estrategia de afrontamiento, entre otros (Erwandi et al., 2021).

Desarrollando los componentes del agotamiento laboral se debe iniciar con la dimensión de agotamiento emocional, la cual alude a un decremento de energía, a un desgaste emocional y físico que dirigen a la vivencia de situaciones frustrantes

(Barreto y Salazar, 2021); dicho de otro modo, se trata de una reacción expresada ante la vivencia de sobrecarga de trabajo en el entorno laboral, evidenciándose por medio del cansancio general constante (Choy y Prieto, 2021). En la misma línea de ideas, Fernández et al. (2021) entienden que es la carencia de herramientas emocionales que afecta de forma directa a quienes que ejercen su profesión prestando servicios a la comunidad, como el personal de salud (Khoo et al., 2017), quienes afrontan largas jornadas de trabajo, generando un impacto significativo sobre cantidad y calidad del sueño, así como al desarrollo de actividades de ocio (Baeriswyl et al., 2021).

La despersonalización, es también denominado como cinismo y se caracteriza por la predisposición de la persona a aislarse con el propósito de evitar el afrontamiento de situaciones diarias calificadas como adversas o agobiantes (Choy y Prieto, 2021). En este respecto, Puertas (2018) indica que esta dimensión presenta mayor notoriedad cuando se percibe la presencia de estímulos abrumadores, como la recarga de actividades laborales o la inadecuada interacción relacional con los compañeros, lo cual afecta la eficacia de cada ser humano y favorece a experimentar sintomatología ansiosa, en conjunto con la atención emocional (Sánchez y Velasco, 2017).

Por último, la realización personal tiene que ver con las expectativas y capacidades que cada persona percibe de sí mismo (Choy y Prieto, 2021); es así que cuando el individuo siente que no es lo suficientemente capaz para desempeñarse en una determinada actividad o función tiende a realizar autoevaluaciones negativas que a su vez genera inproductividad laboral (Fernández et al., 2021). Dicho de otro modo, Bedoya et al. (2017) afirma que la baja realización personal se relaciona con sintomatológica del estrés, de manera que, ante una percepción de inferioridad, el sujeto se mostrará inconforme con su entorno y consigo mismo (Rivera et al., 2018).

En cuanto a la variable efectividad organizacional según los autores Erazo y Narváez (2020) la efectividad está relacionado con los postulados de eficiencia y eficacia, pero hace hincapié en la satisfacción del cliente, ello mediante el buen desenvolvimiento intelectual del capital humano, en colación con el cumplimiento de las metas. Es decir, para los autores la efectividad organizacional es la

capacidad que presenta una institución para cumplir con las metas establecidas. A opinión de Martínez et al. (2020) la efectividad organizacional es la satisfacción de los clientes respecto del producto o servicio que les ofrece, en otras palabras, la perspectiva y medición de la efectividad organizacional se da desde la percepción del cliente, cuanto más satisfecho se encuentre un cliente la organización será más efectiva, porque para lograr ese estado final, se han tenido que realizar ajustes a todo nivel dentro de la organización.

Se toma como referente teórico la Teoría de la Efectividad Organizacional de Camue et al. (2016) quien postuló que la efectividad tendrá una diferente concepción desde el punto de vista del crecimiento personal, la cultura organizacional, o el clima laboral, lo cierto es que, el autor considera que la efectividad organizacional es el grado o nivel que posee una organización para el logro de los resultados que se ha planteado inicialmente, según Ozamiz et al. (2020) el buen planeamiento de objetivos es vital para que se realice una buena administración dentro de la organización. Además, Martínez et al. (2020) planteó que deben interactuar cinco actores principales para lograr la efectividad, el primer actor son los directivos, que constituyen el pilar y dirección de las políticas de la empresa y que actúan en toda circunstancia dentro de la organización. El segundo actor son los accionistas, ellos proveen el financiamiento y confianza en la estructura organización, son quienes apuestan por el modelo y sistema de funcionamiento interno de la empresa. El tercer actor es el personal, que se refiere a los recursos humanos y fuerza laboral principal de la organización, ellos influyen con el trabajo específico y desempeño completo de sus funciones o actividades, también, son los encargados de transmitir los ideales de la cultura organizacional. Como cuarto actor, se tiene el entorno o medio laboral, es el espacio donde se realizan las transacciones e intercambios entre el grupo humano que compone la organización y son quienes están en contacto con los clientes o consumidores.

Es así que de acuerdo a lo señalado por Daft (2015) existen tres componentes clave para medir la efectividad organizacional, mismos que servirán como dimensiones para la presente pesquisa. Como primera dimensión se presenta el enfoque de metas organizacionales, se refiere al grado en el que se logran alcanzar o cumplir los objetivos que se traza inicialmente una entidad, es

decir este modelo permite medir el progreso con el que la institución viene trabajando para lograr las expectativas (Daft, 2015).

Después, como segunda dimensión, se trata del enfoque basado en los recursos, y abarca la disponibilidad y el uso eficiente y racional de los insumos necesarios para posibilitar la oferta del servicio (Daft, 2015). Dicho de otro modo, se trata del conjunto de elementos tangibles e intangibles con los que dispone una entidad para garantizar el cumplimiento de funciones específicas. Por su parte Bravo et al. (2019) concibe este constructo como aquella acción que integra los diversos procesos para la realización de las actividades. Aunado a ello, Chiavenato (2019) refiere que los recursos son los medios por los cuales una entidad puede realizar sus tareas y lograr sus objetivos, es decir, facilitan y posibilitan la consecución de los objetivos.

Como tercera dimensión, se refiere al enfoque del proceso interno, es decir se trata de la capacidad de la entidad para desarrollar o promover un adecuado entorno laboral, en el que los colaboradores se sientan satisfechos con su desempeño y con las condiciones en las que laboran. Esto también se asocia con la forma en que los diversos departamentos son capaces de ejecutar actividades de manera interrelacionada pero también autónoma, priorizando el diálogo y la concertación como medidas para la solución y canalización de conflictos. En otras palabras, se refiere a la interacción interna que poseen las organizaciones, en el que están implicadas todas las acciones de cada agente (Mila et al., 2019).

Por su parte, el Enfoque Neoclásico de la Administración (como se citó en Polanco et al., 2020) explica que la E.O., implica que la entidad deba tener clara la dirección en la que se orientará cada uno de sus procesos así como identificar las personas asignadas para cada función; así como procurar que sus colaboradores u operarios conozcan cómo opera y está estructurada su entidad, los objetivos institucionales que se desean alcanzar, los servicios que oferta, ello con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus usuarios de forma oportuna. Para lo cual, debe ser capaz de identificar y aprovechar los recursos de tipo humanos, materiales, tecnológicos o financieros que dispone y/o necesita para poder desempeñarse de forma efectiva. Por otro lado, debe realizar una autoevaluación de sus actividades y tratar en lo posible de enmendar desviaciones o impactos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

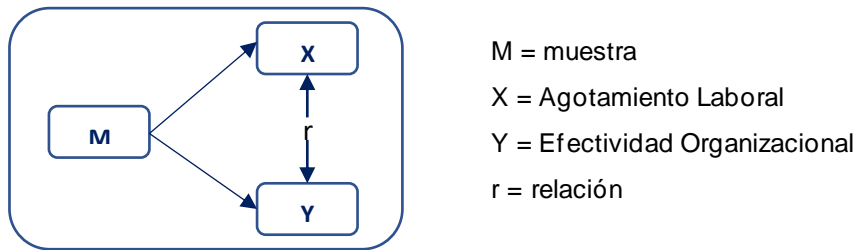
El estudio es de enfoque cuantitativo, porque implicó que el investigador realice una reflexión racional, y experimente el momento empírico, además una característica principal del enfoque es que se debe realizar una cuantificación y medición objetiva del fenómeno observado que resulta problemático (Pimienta y De la Orden, 2017). Se considera que la investigación fue de tipo básica porque tuvo como consecuencia enriquecer la teoría, conocimiento e información que se posee hasta la actualidad cada una de las variables de estudio, y por supuesto, también proveo de conocimiento a futuros investigadores que deseen estudiar la relación entre el agotamiento laboral y la efectividad en una organización (Ñaupas et al., 2018).

Por otra parte, se trabajó un diseño no experimental para el estudio, es decir, se analizó el nivel o grado en que se presenta el agotamiento laboral o la efectividad de los trabajadores en un momento único, pero no se realizó alguna manipulación o variación intencional para bien o para mal de alguna de las dos. También fue una investigación de corte transversal debido a que se recolectaron los datos del fenómeno en un momento único en el tiempo, y se realizó una descripción de aquello que sucede (Arias y Covinos, 2021).

Además, fue de nivel correlacional ya que se buscó determinar la relación entre las variables agotamiento laboral y efectividad organizacional, (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Dentro del presente estudio se consideró como variable independiente al agotamiento laboral, dado que según la teoría es la que pudo ser el antecedente del alto o bajo nivel de efectividad organizacional, esta última fue considerada como variable dependiente (Baena, 2017).

Figura 1.

Diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: agotamiento laboral

El agotamiento laboral o también conocido como síndrome de Burnout, hace referencia a la pérdida de los recursos emocionales para afrontar situaciones y demandas en el contexto laboral, se relaciona, además, con la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo (Solís et al., 2017).

Debe ser comprendido como un estado de cansancio y agotamiento incrementado por la cantidad de situaciones estresantes, que repercute en el sentimiento de capacidad negativamente. Mientras que, su definición operacional se realizó mediante el inventario de burnout de Maslach, tomando en consideración la validación psicométrica realizada en personal de salud por Calderón y Merino (2020). Está compuesto por tres dimensiones: la dimensión de agotamiento Emocional está formada por 9 ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La dimensión de despersonalización está formada por 5 ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Y finalmente, la dimensión de realización personal que está formada por 8 ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Variable 2: Efectividad Organizacional

La efectividad organizacional según los autores Licares y Carhuacusma (2018) la efectividad organizacional de toda empresa se rige por la modificación de sus estructuras organizativas y sistemas de trabajo, dotando de mayor autonomía y capacidad de toma de decisiones a sus trabajadores para la resolución de los problemas que los afectan individualmente, y que afectan su área de trabajo.

Mientras que, para el logro de la efectividad organizacional, toda organización debe buscar el balance entre el cumplimiento de sus objetivos (Garay, 2016), la satisfacción del personal que integra el equipo de trabajo, el funcionamiento, y la utilización de recursos, una vez que se logre el equilibrio de dichos criterios se puede considerar llevarlos a un plano dimensional para poder evaluar de forma objetiva a la efectividad organizacional. Daft (2015) coinciden que la efectividad organizacional está compuesta por 3 dimensiones; las metas organizacionales (MO), los procesos internos (PI), y los recursos organizacionales (RO), que, a su vez están compuestas por ocho ítems cada dimensión.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de la investigación estuvo comprendida por 185 personas que laboran como personal técnico y profesional de enfermería, en las diferentes áreas de hospitales castrenses, esto se sustenta en la definición de población que sugiere que los sujetos que forman una población deben guardar correspondencia en propiedades o rasgos similares (Castillo, 2018). Se consideraron excluidos del estudio los profesionales de salud que no tuvieron formación profesional como enfermeros, profesionales de áreas administrativas, tampoco se tomaron en cuenta a profesionales de enfermería y técnicos de enfermería que tuvieron menos de 3 meses laborando en la institución. Pero, si se consideraron como participantes a las enfermeras y personal técnico de enfermería que tenía como tiempo de laborado más de tres meses.

Finalmente, la muestra fue probabilística, y de muestreo aleatorio simple, esto significó que sí se pudo hacer generalizaciones y aportes teóricos a partir de la muestra que estuvo formada por 126 profesionales y técnicos de enfermería, ya que fueron una muestra representativa de toda la población elegida (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta porque se hizo uso de cuestionarios con hojas de respuestas para conocer la autopercepción que tenía el personal técnico y profesional de enfermería sobre sus niveles de agotamiento laboral o de la efectividad en la organización. Es gracias a esta delimitación en la técnica que,

en primer lugar, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para la evaluación de la variable agotamiento laboral, se debe precisar que el burnout ha recibido como traducción la denominación de agotamiento laboral o síndrome del quemado, este cuestionario fue elaborado por Maslach y Jackson (1981); la cual fue adaptada y validada en el contexto sanitario peruano con profesionales de la salud, por Calderón y Merino (2020) a fin de medir los niveles de agotamiento laboral percibidos en el ámbito laboral, mediante las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal. La misma está conformada por 22 ítems valoradas según la escala Likert donde, 0=nunca, 1=pocas veces al año, 2=al menos una vez al mes, 3=unas pocas veces al mes, 4=una vez a la semana, 5=pocas veces a la semana, 6=todos los días. En ese sentido, el inventario posee una fiabilidad mayor a 0.7 por medio del estadístico Alfa de Cronbach. Por otra parte, la presente investigación realizó la validez y confiabilidad del instrumento obteniéndose un valor de 0.835 según el coeficiente Alfa de Cronbach (Anexo I).

Por otro lado, se empleó el Cuestionario de Efectividad Organizacional, el cual fue elaborado por Cabrera (2017), con el objetivo de evaluar la variable efectividad organizacional en forma global y sus dimensiones. El instrumento está conformado por tres dimensiones que son, Metas organizacionales, Procesos internos, Recursos organizacionales, presenta tres opciones de respuesta. La administración de la escala puede ser aplicada de forma individual o colectiva, en un tiempo de administración de 15 minutos aproximadamente.

El cuestionario de efectividad organizacional posee 8 ítems en cada dimensión y es respondido en función al grado de valoración del encuestado. Es valorado mediante una escala tipo Likert de tres opciones de respuesta 1: nunca; 2: a veces; 3: siempre. Un mayor puntaje indica un alto grado de efectividad organizacional. Para su calificación se sumaron los puntajes de forma directa para obtener un puntaje escalar, pero también se puede hallar un puntaje sub escalar o por dimensión.

El cuestionario de efectividad organizacional alcanzó la validez a través de juicio de seis expertos quienes brindaron opinión favorable sobre la consistencia interna del instrumento, asimismo, los resultados sobre la confiabilidad del

instrumento demostraron que el instrumento posee niveles aceptables y elevados de fiabilidad con un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.846 para los 24 ítems que componen la prueba. Por otra parte, la presente investigación realizó la validez y confiabilidad del instrumento obteniéndose un valor de 0.827 según el coeficiente Alfa de Cronbach (Anexo J).

3.5. Procedimientos

Como punto de partida se realizó la aplicación de encuestas y recojo de datos en las instalaciones de hospitales castrenses, con la muestra seleccionada. Luego del inicio del proceso de aplicación de encuestas, se le comunicó al personal de enfermería sobre la investigación de forma presencial a las enfermeras de cada hospital, para que apoyen con su participación en el estudio. Una vez que se difundió la información, se asistió a cada hospital para la aplicación de las encuestas de forma grupal e individual. Nuevamente, se les explicó a los participantes acerca del objetivo de la aplicación de los cuestionarios, haciendo énfasis en la confidencialidad de sus resultados, se les indicó cómo deben llenar los cuestionarios y las que tuvieron dudas lo transmitieron al investigador. Casi por finalizar este trabajo de campo, y una vez aplicados y recogidos los instrumentos, se procedió a verificar que las hojas de respuesta estuvieran completa y correctamente llenadas. Al finalizar se les agradeció a los encuestados por su participación, y se les avisó nuevamente de los resultados de la investigación a quienes desearon leer al respecto.

3.6. Método de análisis de datos

Como método de análisis se eligió aplicar la estadística descriptiva para detallar resultados obtenidos a través del programa SPSS versión 26, que es un programa que sirve para la sistematización y ordenamiento de datos. También se realizó el análisis estadístico correspondiente a las valoraciones consignadas en las hojas de respuesta, y se hizo interpretación de los resultados, cada número o cifra obtenida mediante el programa fue interpretada por el investigador para que pueda entenderse en la comunidad científica y lector del trabajo final.

Como bien se explicó anteriormente se trabajó con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%, además se trabajó con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que los datos fueron mayores a 50, con ello se decidió trabajar con el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) usado en pruebas no paramétricas.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se sustentó en primer lugar por el principio de veracidad académica, que significa que se elaboró, tanto el proyecto de investigación como el informe, con información real, contrastable y honesta, para Delclós (2018) la veracidad debe darse desde los primeros pasos de la elaboración de la investigación hasta el momento cumbre que es la publicación de los resultados obtenidos. Del mismo modo, se deseó que el trabajo sea considerado por la comunidad científica como respetuoso de la voluntad de las personas que participaron de la muestra y también de aquellos que se rehusaron o declinaron en su intención de llenar las encuestas, es por ello que se elaboraron consentimientos informados y una infografía didáctica para los participantes de tal forma que logren informarse y comprender el estudio, con ello se logró que la persona lleve a cabo una toma de decisiones informada, no se buscó bajo ninguna circunstancia coaccionar o condicionar a los sujetos para que participen en contra de su voluntad. Finalmente, también se consideró trabajar bajo el principio de justicia que implica no ir contra la naturaleza de los pensamientos, credo o biosfera que acompaña al participante del estudio, solo de esa forma se pudo efectuar un trabajo integral, donde se respetó la libertad para el beneficio de la sociedad.

IV. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

a) Resultados descriptivos de la variable Agotamiento laboral

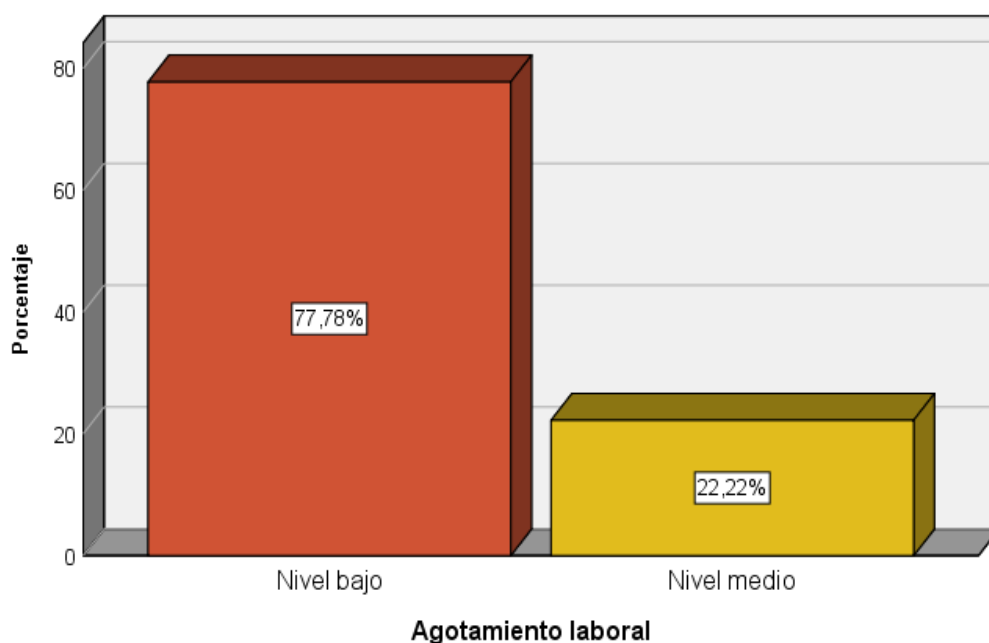
Tabla 1.

Nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022

Nivel	N°	%
Nivel bajo	98	77,8
Nivel medio	28	22,2
Total	126	100,0

Figura 2.

Nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022



En la tabla 1 y la figura 2 se evidencia que el 77,8% del personal de enfermería presentaron nivel bajo de agotamiento laboral; y sólo el 22,2% tuvo un nivel medio.

Tabla 2.

Nivel de agotamiento laboral según características sociodemográficas en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022

Características sociodemográficas		Agotamiento laboral					
		Bajo		Medio		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Femenino	92	76,7%	28	23,3%	120	100%
	Masculino	6	100%	0	0,0%	6	100%
Edad	Adulto (a)	92	76,7%	28	23,3%	120	100%
	Adulto (a) mayor	6	100%	0	0,0%	6	100%
Estado civil	Soltero(a)	25	73,5%	9	26,5%	34	100%
	Casado(a)	60	80,0%	15	20,0%	75	100%
	Conviviente	4	66,7%	2	33,3%	6	100%
	Divorciado (a)	4	66,7%	2	33,3%	6	100%
	Viudo (a)	5	100%	0	0,0%	5	100%
Área	Emergencia	30	71,4%	12	28,6%	42	100%
	Hospitalización	28	90,3%	3	9,7	31	100%
	Medicina interna	1	100%	0	0,0%	1	100%
	UCI	1	100%	0	0,0%	1	100%
	Asistencial ULE	32	74,4%	11	25,6%	43	100%
	UTI	0	0,0%	1	100%	1	100%
	UGA	6	85,7%	1	14,3%	7	100%
Ocupación	Licenciada en enfermería	79	79,0%	21	21,0%	100	100%
	Técnica en enfermería	17	77,3%	5	22,7%	22	100%
	Auxiliar de enfermería	2	50,0%	2	50,0%	4	100%
Hijos	Sí	48	90,6%	5	9,4%	53	100%
	No	50	68,5%	23	31,5%	73	100%
Familiares que dependen de Ud	No	10	66,7%	5	33,7%	15	100%
	Si	88	79,3%	23	20,7%	111	100%
Años de servicio	2-10 años	6	85,7%	1	14,3%	7	100%
	11-19 años	54	83,1%	11	16,9%	65	100%
	20-28 años	31	67,4%	15	32,6%	46	100%
	29-38años	7	87,5%	1	12,5%	8	100%
Tiempo de labor	1-10 años	49	77,8%	14	22,2%	63	100%
	11-20 años	39	83,0%	8	17,0%	47	100%
	21-30 años	10	62,5%	6	37,5%	16	100%
Dejó de laborar en los 2 últimos años	No	91	77,1%	27	22,9%	118	100%
	Si	7	87,5%	1	12,5%	8	100%

En la tabla 2 se observa que el 76,1% de profesionales de enfermería del sexo femenino tienen un nivel bajo de agotamiento laboral; en el caso de los hombres, el 100% también evidenciaron un nivel bajo.

En relación a la edad, el 76,7% de profesionales de enfermería adultos (as) tienen un nivel bajo de agotamiento laboral; en el caso de los adultos mayores, el 100% también evidenciaron un nivel bajo.

Respecto al estado civil el 80% de profesionales de enfermería de estado civil casados(as) y el 100% de estado civil viudo(a) tienen un nivel bajo de agotamiento laboral.

En relación al área en donde se desempeñan, el 100% de profesionales de enfermería que laboran en el área de medicina interna y en la UCI tienen un nivel bajo de agotamiento laboral.

En cuanto al número de hijo, el 90,6% de profesionales que tienen hijos y el 68,5% que no tienen hijos reflejaron un nivel bajo de agotamiento laboral.

Respecto a los profesionales que tienen familiares que dependen de ellos, el 66,7% reflejaron un nivel bajo de agotamiento laboral.

Finalmente, el 85,7% de profesionales de enfermería que tienen de 2 a 10 años de experiencia, el 83,0% de profesionales de enfermería que tienen de 11 a 20 años laborando, y el 77,1% de aquellos que dejaron de laborar en los 2 últimos años presentaron un nivel bajo de agotamiento laboral.

Tabla 3.

Nivel de las dimensiones del agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022

Dimensiones	Nivel	N°	%
Agotamiento emocional	Bajo	66	52,4%
	Medio	54	42,9%
	Alto	6	4,8%
Despersonalización	Bajo	108	85,7%
	Medio	17	13,5%
	Alto	1	0,8%
Realización personal	Bajo	102	81,0%
	Medio	15	11,9%
	Alto	9	7,1%

En la tabla 3 se encontró que el 52,4% tienen un nivel bajo de agotamiento emocional, seguido de un 42,9% con un nivel medio. En el caso de la dimensión despersonalización, el 85,7% se posicionó en un nivel bajo y el 13,5% un nivel medio. Y, con respecto a la dimensión realización personal, el 81,0% se posicionó en un nivel bajo y el 11,9% en un nivel medio.

b) Resultados descriptivos de la variable Efectividad organizacional

Tabla 4.

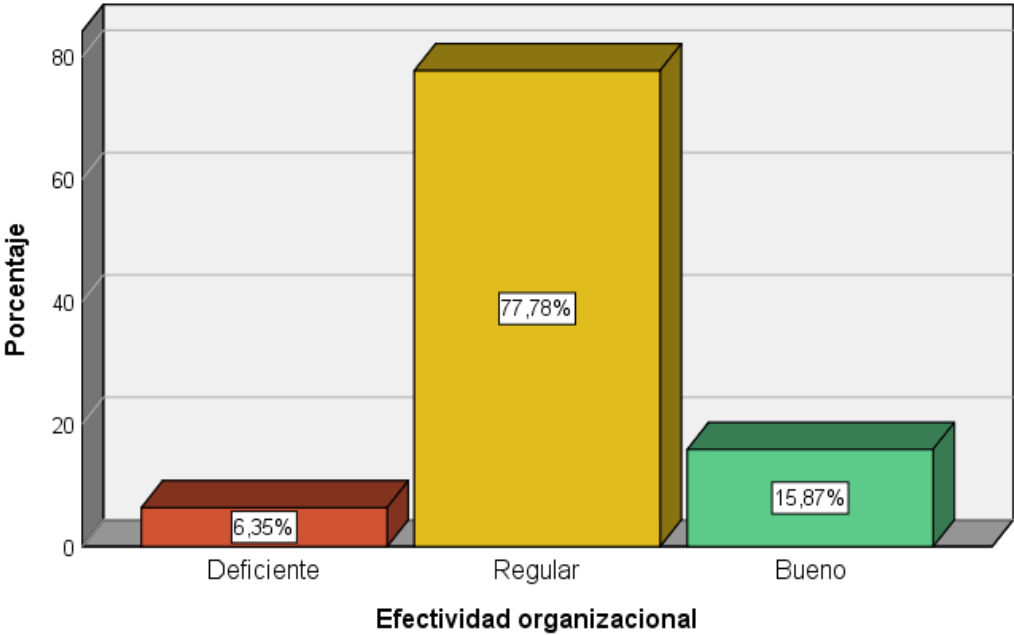
Nivel de efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022

Nivel	N°	%
Deficiente	8	6,3
Regular	98	77,8
Bueno	20	15,9

Total	126	100,0
-------	-----	-------

Figura 3.

Nivel de efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022



En la tabla 4 y la figura 3 se evidencia que el 77,8% del personal de enfermería presentaron nivel regular de efectividad organizacional; y sólo el 15,87% tuvo un nivel medio.

Tabla 5.

Nivel de efectividad organizacional según características sociodemográficas en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022

Características sociodemográficas		Efectividad organizacional							
		Deficiente		Regular		Bueno		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Femenino	8	6,7%	92	76,7%	20	16,7%	120	100%
	Masculino	0	0,0%	6	100%	0	0,0%	6	100%
Edad	Adulto (a)	8	6,7%	92	76,7%	20	16,7%	120	100%
	Adulto (a) mayor	0	0,0%	6	100%	0	0,0%	6	100%
Estado civil	Soltero(a)	2	5,9%	29	85,3%	3	8,8%	34	100%
	Casado(a)	5	6,7%	57	76,0%	13	17,3%	75	100%
	Conviviente	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	6	100%
	Divorciado (a)	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%	6	100%
	Viudo (a)	0	0,0%	4	80,0%	1	20,0%	5	100%
Área	Emergencia	1	2,4%	36	85,7%	5	11,9%	42	100%
	Hospitalización	1	3,2%	23	74,2%	7	22,6%	31	100%
	Medicina interna	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100%
	UCI	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100%
	Asistencial ULE	3	7,0%	32	74,4%	8	18,6%	43	100%
	UTI	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100%
	UGA	3	42,9%	4	57,1%	0	0,0%	7	100%
Ocupación	Licenciada en enfermería	6	6,0%	78	78,0%	16	16,0%	100	100%
	Técnica en enfermería	2	9,1%	16	72,7%	4	18,2%	22	100%
	Auxiliar de enfermería	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	4	100%
Hijos	Sí	1	1,9%	40	75,5%	12	22,6%	53	100%
	No	7	9,6%	58	79,5%	8	11,0%	73	100%
Familiares que dependen de Ud	No	1	6,7%	12	80,0%	2	13,0%	15	100%
	Si	7	6,3%	86	77,5%	18	16,2%	111	100%
Años de	2-10 años	0	0,0%	7	100,0%	0	0,0%	7	100

servicio				%				%	
	11-19 años	5	7,7%	50	76,9%	10	15,4%	65	100%
	20-28 años	2	4,3%	37	80,4%	7	15,2%	46	100%
	29-38 años	1	12,5%	4	50,0%	3	37,5%	8	100%
Tiempo de labor	1-10 años	4	6,3%	48	76,2%	11	17,5%	63	100%
	11-20 años	4	8,5%	38	80,9%	5	10,6%	47	100%
	21-30 años	0	0,0%	12	75,0%	4	25,0%	16	100%
Dejó de laborar en los 2 últimos años	No	0	0,0%	7	87,5%	1	12,5%	8	100%
	Si	8	6,8%	91	77,1%	19	16,1%	118	100%

En la tabla 5 se observa que el 76,7% de profesionales de enfermería del sexo femenino tienen un nivel regular de efectividad organizacional; en el caso de los hombres, el 100% también evidenciaron un nivel regular.

En relación a la edad, el 76,7% de profesionales de enfermería adultos (as) tienen un nivel regular de efectividad organizacional; en el caso de los adultos mayores, el 100% también evidenciaron un nivel regular.

Respecto al estado civil el 85,3% de profesionales de enfermería de estado civil solteros(as) y el 80,0% de estado civil viudo(a) tienen un nivel regular de efectividad organizacional

En relación al área en donde se desempeñan, el 100% de profesionales de enfermería que laboran en el área de medicina interna y en la UCI tienen un nivel regular de efectividad organizacional.

En cuanto al número de hijo, el 75,5% de profesionales que tienen hijos y el 79,5% que no tienen hijos reflejaron un nivel regular de efectividad organizacional.

Respecto a los profesionales que tienen familiares que dependen de ellos, el 80,0% reflejaron un nivel regular de efectividad organizacional

Finalmente, el 100,0% de profesionales de enfermería que tienen de 2 a 10 años de experiencia, el 80,9% de profesionales de enfermería que tienen de 11 a

20 años laborando, y el 77,1% de aquellos que dejaron de laborar en los 2 últimos años presentaron un nivel regular de efectividad organizacional.

Tabla 6.

Nivel de las dimensiones de la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022

Dimensiones	Nivel	N°	%
Metas organizacionales	Deficiente	11	8,7%
	Regular	88	69,8%
	Bueno	27	21,4%
Procesos internos	Deficiente	14	11,1%
	Regular	85	67,5%
	Bueno	27	21,4%
Recursos organizacionales	Deficiente	20	15,9%
	Regular	88	69,8%
	Bueno	18	14,3%

En la tabla 6 se encontró que el 69,8% tienen un nivel medio de metas organizacionales, seguido de un 21,4% con un nivel alto. En el caso de la dimensión procesos internos, el 67,5% se posicionó en un nivel regular y el 21,4% un nivel alto. Y, con respecto a la dimensión recursos organizacionales, el 69,8% se posicionó en un nivel regular y el 15,9% en un nivel bajo.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

a) Prueba de normalidad

Tabla 7.

Prueba de normalidad de los puntajes

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Agotamiento laboral	0,107	126	0,001
Agotamiento emocional	0,078	126	0,002
Despersonalización	0,219	126	0,000
Realización personal	0,216	126	0,000
Efectividad organizacional	0,148	126	0,000
Metas organizacionales	0,175	126	0,000
Procesos internos	0,166	126	0,000
Recursos organizacionales	0,200	126	0,000

En la tabla 7 se observa los resultados de la prueba de normalidad. En el caso de la variable agotamiento laboral el valor $p=0,001$ ($<0,05$), por lo tanto, los puntajes de dicha variable no tienen distribución normal. En cuanto a la variable efectividad organizacional, el valor $p=0,000$, esto indica que los datos no tienen distribución normal, ello significa que no existe una aproximación satisfactoria entre las variables, ello depende de la media y la desviación típica.

Considerando que el objetivo es determinar la relación entre las variables, la prueba se realizó mediante el coeficiente de Correlación de Spearman.

b) Análisis de correlación.

Hipótesis General:

Existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Tabla 8.

Relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022

		Agotamiento laboral	Efectividad organizacional	
Rho de Spearman	Agotamiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,776**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	-,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

Los datos de la tabla 8 muestran un coeficiente de Correlación de Spearman de -0,776, valor que evidencia una relación inversa y de nivel muy fuerte entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional. Asimismo, la significancia de dicha relación es 0,000, por lo la probabilidad de error se encuentra por debajo del nivel de significancia del 1%; entonces, la Hipótesis de investigación planteada se acepta, infiriendo el agotamiento laboral se relaciona significativamente y de forma inversa con la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Hipótesis específica 1:

Existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Tabla 9.

Relación entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022

		Agotamiento laboral	Metas organizacionales	
Rho de Spearman	Agotamiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
		Coefficiente de correlación	-,705**	1,000
	Metas organizacionales	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

Los datos de la tabla 9 muestran un coeficiente de Correlación de Spearman de -0,705, valor que evidencia una relación inversa y de nivel considerable entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales. Asimismo, la significancia de dicha relación es 0,000, por lo la probabilidad de error se encuentra por debajo del nivel de significancia del 1%; entonces, se rechaza la Hipótesis nula que corresponde a esta dimensión, infiriendo el agotamiento laboral se relaciona significativamente y de forma inversa con las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Tabla 10.

Relación entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022.

		Agotamiento laboral	Procesos internos	
Rho de Spearman	Agotamiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Procesos internos	Coeficiente de correlación	-,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

Los datos de la tabla 10 muestran un coeficiente de Correlación de Spearman de -0,676, valor que evidencia una relación inversa y de nivel considerable entre el agotamiento laboral y los procesos internos. Asimismo, la significancia de dicha relación es 0,000, por lo la probabilidad de error se encuentra por debajo del nivel de significancia del 1%; entonces, se rechaza la Hipótesis nula que corresponde a esta dimensión, infiriendo el agotamiento laboral se relaciona significativamente y de forma inversa con los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

Tabla 11.

Relación entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, año 2022.

		Agotamiento laboral	Recursos organizacionales	
Rho de Spearman	Agotamiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Recursos organizacionales	Coefficiente de correlación	-,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

Los datos de la tabla 11 muestran un coeficiente de Correlación de Spearman de -0,598, valor que evidencia una relación inversa y de nivel considerable entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales. Asimismo, la significancia de dicha relación es 0,000, por lo la probabilidad de error se encuentra por debajo del nivel de significancia del 1%; entonces, se rechaza la Hipótesis nula que corresponde a esta dimensión, infiriendo el agotamiento laboral se relaciona significativamente y de forma inversa con los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.

V. DISCUSIÓN

El contraste de la hipótesis general del estudio dio cuenta de que, en efecto, existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022, a un nivel de significancia del 1%, pues el p-valor resultó ser 0,000. Asimismo, esta relación se encuentra caracterizada por ser de nivel muy fuerte dada la obtención de un coeficiente de correlación de Spearman de -0,776.

Estos hallazgos se explican por resultados predominantemente bajos percibidos por el personal en cuanto a su agotamiento laboral, según el 77,8%, y sin presencia de algún colaborador con agotamiento laboral alto. Cabe destacar en este punto que, tanto la despersonalización como la realización personal percibida obtuvo también puntuaciones de nivel bajo (85,7% y 81%, respectivamente), empero, el agotamiento emocional se ubicó en un nivel regular en el 42,9% del personal. Asimismo, el agotamiento laboral de nivel medio se pudo evidenciar en mayor medida, en profesionales de enfermería de sexo femenino, adultas, del área de emergencia, de ocupación licenciadas, con 20 a 28 años de servicio y que no dejó de laborar en los últimos dos años. Por su parte, la efectividad organizacional fue percibida de nivel regular principalmente, según el 77,78% de los encuestados, en respuesta a percepciones también de nivel regular en cuanto a las metas organizacionales (69,8%), los procesos internos (67,5%) y los recursos organizacionales (69,8%).

En contraste, Lauracio y Lauracio (2020) en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, en Puno – Perú, halló que el agotamiento laboral prevalecía en un nivel medio (Promedio: 7,09), pero no existe relación con el desempeño laboral del personal de salud (ρ de Spearman=0,063) y, como lo halló Ayala (2018), con la efectividad individual (ρ de Spearman=-0,208), pues cuando existen altos niveles de agotamiento laboral percibidos por el personal, entonces los niveles de efectividad en el desarrollo de sus funciones también se verán afectados, y viceversa, porque como lo indica la teoría Transaccional de Cox et al. (1993, como se citó en Erwandi et al., 2021), fundamentada en la Teoría Organizacional, el agotamiento laboral tiene su origen en función a agentes

estresores del ámbito organizacional, entre los que se pueden mencionar a la cultura de organización, el apoyo percibido o la estructura organizacional.

Lo dicho, en términos derivados, tiene también una relación negativa con la satisfacción laboral (ρ de Spearman = -0,570) según Kim y Jung (2020) y Ayala (2018), dado un coeficiente ρ de Spearman igual a -0,303, demostrando la existencia de valor negativo predictivo del agotamiento laboral sobre la efectividad organizacional, como se ha hallado en este estudio. En ese sentido, lo expuesto coincide con los autores Gabriel y Aguinis (2022), quienes obtuvieron como resultados de su estudio que, para lograr altos niveles de efectividad organizacional, se debe implementar estrategias de afrontamiento al estrés, pues con ello se hace frente al agotamiento laboral.

Asimismo, al contrastar la primera hipótesis específica, los resultados de la aplicación del cuestionario, muestran un nivel bajo (N°: 98; %: 77,8) respecto al agotamiento laboral del personal de enfermería en hospitales castrenses de Lima, ello evidencia a su vez, un agotamiento emocional bajo (N°:66; %: 52,4), una despersonalización baja (N°:108; %: 85,7) y una realización personal baja (N°:102; %: 81,0).

Ello se discrepa a lo mencionado por Alzailai et al. (2021), quienes realizaron un estudio acerca del agotamiento laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras de Arabia Saudita, la cual tuvo como resultados los niveles muy alto de agotamiento laboral, representado por el 65% de enfermeras (N°: 270), asimismo, se vio reflejado en las dimensiones despersonalización, agotamiento emocional y realización emocional. Del mismo modo, 126 enfermeras sauditas, representadas por el 85%, que trabajaban en UCI presenciaron niveles altos de agotamiento emocional.

Del mismo modo, los autores Dyrbye et al. (2019) realizaron un estudio acerca de la correlación del agotamiento laboral y el desempeño entre las enfermeras americanas, en donde, el 35,3% presentaba síntomas de burnout, el 30,7% presentaba síntomas de depresión, el 8,3% había estado ausente 1 o más días en el último mes por motivos de salud personal.

Al contrastar la segunda hipótesis específica, el cuestionario aplicado, evidencia un nivel regular sobre la efectividad organizacional de los hospitales

castrenses de Lima, representado por el 77,8% del personal de enfermería (Nº: 98). Asimismo, se refleja un nivel bajo en sus dimensiones: metas organizacionales (Nº: 88; %: 69,8), procesos internos (Nº: 85; %: 67,5) y recursos organizacionales (Nº: 88; %: 69,8).

En concordancia con los resultados obtenidos, el autor Condor (2022) en su informe respecto al compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de salud de un Hospital en Lima, evidenció la existencia de un nivel moderado respecto al desempeño laboral, representados por el 52% del personal de salud, reflejando también, un nivel eficiente del desempeño de la tarea (41%), un nivel eficiente del desempeño contextual (50%) y un nivel moderado del comportamiento laboral contraproducente (48%).

Respecto al contraste de la tercera hipótesis específica, los resultados evidenciaron una relación significativa entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022, debido a un p-valor igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia del 1%. Asimismo, esta relación se encuentra caracterizada por tener una dirección inversa y de nivel considerable por un coeficiente de correlación de Spearman de -0,705.

Esto es corroborado por Calderón (2022), en cuyo estudio el agotamiento laboral se encuentra correlacionado de forma significativa y negativa con el rendimiento laboral (-0,868) ya que el agotamiento laboral afecta directamente el cumplimiento de metas y objetivos en la institución; similar a los resultados de Ccoscco (2020) con una correlación rho de Spearman de -0,710, por lo que ante un mal rendimiento individual la efectividad de la organización también disminuye. En la misma línea, Bosak et al. (2021) obtuvieron que los niveles de agotamiento laboral tienen relación significativa con el liderazgo que se ejerce en la entidad, y que se ve potenciada cuando el trabajador conoce y valora positivamente la visión y misión de la organización, por lo que las organizaciones deben fortalecer el conocimiento de su cultura y transmitir dicho sistema a cada trabajador para lograr altos niveles de efectividad organizacional y mitigar el daño por agotamiento laboral.

De esto se puede hacer mención de que si el desempeño laboral es definido como la eficacia con la que el trabajador cumple sus tareas, entonces la efectividad

organizacional se verá afectada si los niveles de desempeño individual son bajos. Y es que como la teoría explica, si la respuesta de la organización es congruente entre la visión y misión, la estructura es respetada, el trato es equitativo, existen reforzadores para mantener el buen ánimo y clima al interior de la empresa, y se ejercen metas alcanzables, entonces es probable que la persona desarrolle una concepción real y protectora de su organización, fortaleciéndose la personalidad resiliente del trabajador (Bartone et al., 2021).

El contraste de la cuarta hipótesis específica dio a conocer la existencia de una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022, a un nivel de significancia del 1%, pues el p-valor resultó ser 0.000. Asimismo, esta relación se encuentra caracterizada por ser de nivel considerable dada la obtención de un coeficiente de correlación de Spearman de -0.676.

Ello se alinea con lo encontrado por Rollins et al. (2021) que, en su estudio, los resultados evidenciaron que las habilidades y prácticas de gestión se relacionan positivamente con la reducción del agotamiento laboral. Esto es plausible de suceder puesto que, como explican Hales et al. (2022), los colaboradores que puntúan positivamente las áreas de toma de decisiones y de autonomía percibida (85%), son aquellos cuyos niveles de agotamiento laboral disminuyeron (14,5%); es decir, con óptimos valores de efectividad organizacional se tiene influencia directa sobre el nivel de agotamiento en el personal sanitario. Gabriel y Aguinis (2022) también mencionan que se debe promover la participación activa del personal, cultivar e incentivar el apoyo social e involucrar al personal en la toma de decisiones.

Esta relación considerable e inversa se sustenta con Álvarez (2016) quien menciona que los procesos internos pueden ser también llamados procesos organizacionales, y se definen como las guías de acción establecidas dentro de una entidad, asimismo, son considerados como la parte esencial de la estrategia planteada dentro de un periodo determinado, por lo cual, Correa (2022) enfatiza en que con procesos internos no definidos o deficientes se provoca el desconocimiento fáctico del rumbo perseguido, existe divagación en las tareas que genera un exceso de carga laboral, actividades repetidas y con ello, agotamiento en el

colaborador. Así, Farfán (2019) refiere que es necesario el fortalecimiento de los procesos organizacionales vinculados al buen funcionamiento interno, entre los cuales se encuentra el liderazgo, la comunicación y la toma de decisiones.

Finalmente, el contraste de la quinta hipótesis específica también dio luces de una relación significativa entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022, debido a un p-valor igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia del 1%. Asimismo, esta relación se encuentra caracterizada por tener una dirección inversa y de nivel considerable por un coeficiente de correlación de Spearman de -0,598.

Al respecto, como la efectividad organizacional se constituye sobre el principio de aprovechamiento de los recursos, y esto ineludiblemente está ligado a las capacidades gerenciales, Delgado y Ventura (2018) expresó como resultado principal que existe un grado de correlación moderado entre la efectividad organizacional y la gestión administrativa (ρ de Spearman=0,460), tanto a nivel de recursos humanos (ρ de Spearman=0,314) y recursos materiales (ρ de Spearman=0,447). Entonces, con una efectividad dentro de la organización si la gestión dirige sus esfuerzos en atender a las necesidades de sus recursos humanos, ello implicará su satisfacción sobre el área de trabajo y de sus funciones, además si se le provee de recursos adecuados para el desarrollo de su labor, esto coadyuva a reducir los índices de agotamiento, pues, como lo han sustentado Farfán (2019), niveles bajos de energía y vigor se relacionan significativamente con un bajo nivel de efectividad organizacional (ρ de Spearman=0,785), siendo el agotamiento laboral un estado del trabajador donde se ha deteriorado la energía y motivación para el cumplimiento de metas, o un esfuerzo sobredimensionado y desmedido (Freudenberger, 1974 como se citó en Solís et al., 2017).

En sintonía, Rodríguez (2022) confirmó la existencia de una relación significativa y de grado fuerte entre la efectividad organizacional y el desempeño, que está vinculado a un menor nivel de agotamiento laboral (ρ de Spearman = 0,662), debido a que teóricamente, el engagement es lo opuesto al burnout o agotamiento laboral, por tanto, cuando se fortalecen las políticas internas para promover un buen nivel de engagement, se está previniendo simultáneamente que

se gesten niveles negativos de agotamiento laboral. En símil, Villanueva (2021) obtuvo una correlación negativa con el agotamiento laboral a un grado moderado (rho de Spearman = -0,560). Entonces, un nivel negativo en dicha dimensión puede generar un incremento en los niveles de agotamiento laboral.

Chiavenato (2019) explica que los recursos organizacionales se convierten en medios por los cuales una empresa puede realizar sus tareas y lograr sus objetivos, es decir, facilitan y permiten la ejecución de las actividades organizacionales. En ese sentido, se intuye que, los recursos organizacionales al ser elementos que integran y activan los procesos organizacionales, su entrega oportuna y conforme a su requerimiento aportan al desenvolvimiento correcto del trabajador, minimizando la presencia de sensaciones que alteran su bienestar por encontrarse limitado para ejecutar sus actividades, y que por ende, elevan su agotamiento al implicar un mayor uso de esfuerzo no solo mecánico, sino también mental, para “arreglárselas” y poder cumplir con las labores que le han encomendado.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que existe relación significativa, inversa y de nivel muy fuerte (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0.776) entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022. En ese sentido, el rendimiento institucional presenta un comportamiento inverso al desempeño laboral a causa del agotamiento.

Segundo: Se concluye que existe un nivel bajo de agotamiento laboral, representado por el 77.8% del personal de enfermería de los hospitales castrenses de Lima.

Tercero: Se concluye que existe un nivel regular de efectividad organizacional, representado por el 77,8% del personal de enfermería de los hospitales castrenses de Lima.

Cuarto: Se concluye que existe relación significativa, inversa y de nivel muy fuerte (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0,705) entre el agotamiento laboral y las metas organizacionales en el personal de enfermería de los hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022. Ello explica que, los objetivos institucionales son inversos al rendimiento laboral a causa del cansancio laboral.

Quinto: Se concluye que existe relación significativa, inversa y de nivel moderado (Sig.: 0,000; Rho Spearman: -0,676) entre el agotamiento laboral y los procesos internos en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022. Es por ello que, las actividades realizadas se asocian inversamente al desempeño laboral a causa del agotamiento.

Sexto: Se concluye que existe relación significativa, inversa y de nivel moderado (Sig.: 0.000; Rho Spearman: -0,598) entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022. En tal sentido, la capacidad gerencial tiene un comportamiento inverso al rendimiento laboral a causa del agotamiento.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A futuros investigadores con intereses en la línea de investigación actual, se les recomienda realizar estudios de las relaciones del agotamiento laboral y la efectividad organizacional desde un enfoque metodológico cualitativo o mixto, con la cual se explore la casuística de los resultados, pues mediante este enfoque es plausible la aplicación de entrevistas a profundidad sobre los participantes, de las cuales se pueden obtener explicaciones más a detalle de sus percepciones. En ese sentido, los resultados permitirían el diseño de intervenciones específicas a las necesidades reales estos colaboradores y para el entorno laboral en el que se desenvuelven día a día.

Segunda: Se sugiere al personal administrativo y al Área de Recursos Humanos de los hospitales castrenses de Lima que mantengan estable la efectividad organizacional para lograr un correcto desempeño por parte del personal de enfermería, dado que, en la actualidad, se encuentran con un bajo agotamiento laboral.

Tercera: Se recomienda al Área de Recursos Humanos de los hospitales castrenses realizar un programa psico organizacional de manera semestral que permita realizar actividades físicas, cognitivas y conductuales, y a su vez, permita identificar el potencial individual y grupal del personal de salud, con ello, reducirá la carga laboral de los mismos.

Cuarta: Es necesario establecer políticas y horarios flexibles para el personal de salud que garantice el buen clima laboral de los mismos. Ello garantizará el correcto desempeño y disminuirá el estrés laboral.

Quinta: Por otro lado, con la intención de incrementar la efectividad organizacional, se sugiere que los hospitales en general de Lima, fomenten la unión, el compañerismo y las relaciones interpersonales del equipo de salud, evitando traer a colación problemas familiares y personales.

Sexta: Se sugiere a futuros investigadores, realicen estudios enfocados en propuestas para salvaguardar la calidad de vida y el cómo evitar el estrés laboral del personal médico y de los trabajadores en general, ello será de mucha utilidad para las áreas administrativas de las empresas y entidades.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2016). El poder de la gestión de proyectos en la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24(36), 345-363. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/7964/Art%c3%adculo%205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alzailai, N., Barriball, L., & Xyrichis, A. (2021). Burnout and job satisfaction among critical care nurses in Saudi Arabia and their contributing factors: A scoping review. *Nursing Open*, 8(5), 23331-2344. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8363385/pdf/NOP2-8-2331.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación* (Primera ed.). Enfoques consulting.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Baeriswyl, S., Bratoljic, C., & Krause, A. (2021). How homeroom teachers cope with high demands: Effect of prolonging working hours on emotional exhaustion. *Journal of School Psychology*, 85, 125-139. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2021.02.002>
- Barreto, D., & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Bartone, P., McDonald, K., & Hansma, B. (2022). Hardiness and Burnout in Adult U.S. Workers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 64(5), 397-402. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002448>
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., & Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>

- Bosak, J., Kilroy, S., & Chenevert, D. (2020). Examining the role of transformational leadership and mission valence on burnout among. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 8(2), 208-227. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOEPP-08-2020-0151/full/pdf>
- Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P., & Tejada, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1316-1328. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/>
- Bustamante, F. (2021). Aplicación de un programa Psico-organizacional y su efecto en personal con Síndrome de Burnout. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 29, 1-13. <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO2242>.
- Calderón, G., & Merino, C. (2020). Análisis de la Estructura Interna del Maslach Burnout Inventory (Human Service Survey) en Médicos Peruanos. *Revista Ciencias de la Salud*, 18(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.9275>
- Camue, A., & Caballal, E. (2016). La efectividad organizacional en la Universidad Agraria de La Habana. *Folletos Gerenciales*, 20(1), 26-34. <http://folletosg.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/article/view/46/60>
- Canales, M. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional - Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64311>
- Carlos, M. (2020). Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén, Lambayeque. *Revista Científica Escuela de Posgrado USS*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.

- Choy, R., & Priento, D. (2021). Revisión sistemática sobre la prevalencia del síndrome de burnout en el sector educativo. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(2), 163-182. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i2.21507>
- Chu, W., Zijing, S., Li, Z., Lu, S., & Zhang, L. (2020). Job Burnout Among Primary Healthcare Workers in Rural China: A Multilevel Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17030727>
- Condor, Y. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un hospital público de Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional - Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84235>
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. CENGAGE. <https://es-book.lat/book/17541267/dbef04>
- Dong-Jin, S., Yeon-Sun, K., & Bo-Kyeong, K. (2021). Understanding Job Stress and Organizational Effectiveness of Airline Employees Due to Changes in the Employment Environment under COVID-19—Focusing on the Difference in the GAD-7 of Employees. *Sustainability*, 13(24), 13722. <https://doi.org/10.3390/su132413722>
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D., & West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(57), 1-8. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Erazo, J., & Narváez, C. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador. *Revista Espacios*, 41(21), 254- 271. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p20.pdf>
- Erwandi, D., Lestari, F., Djunaidi, Z., & EL- Matury, H. (2021). Review of Psychosocial Risk Approach, Model and Theory. Literature Review.

- European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 8(3), 195-214.
https://ejmcm.com/pdf_8353_5a8202228afdddb83470225ea62b0a4e.html
- Fernández, I., García, M., Torrano, F., & García, G. (2021). Study of the Prevalence of Burnout in University Professors in the Period 2005–2020. *Education Research International*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.1155/2021/7810659>
- Gil-Monte, P. (4 de marzo de 2022). *Burnout no se desarrolla de un día para otro, ¿en qué fase del proceso se encuentra?* <https://www.larepublica.co/globoeconomia/burnout-no-se-desarrolla-de-un-dia-para-otro-en-que-fase-del-proceso-se-encuentra-3316143>
- Haro-Araguillín, J., Malave-Drouet, S., Muñoz-Atiaga, D., & Edison-Damián, C. (2021). Evaluación del Grado de Estrés en el Desempeño Laboral de los Servidores Policiales Subzona Imbabura N°10 Mediante la Aplicación de Instrumentos de Recolección de datos Primarios y Secundarios. *Polo del Conocimiento*, 6(12), 1502-1521. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i12.3453>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativo y mixta*. McGrawHill Education.
- Huamán, J., & Becerra, B. (2021). Estado de salud mental y factores asociados en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en Ica-Perú. *Rev Méd Panacea*, 10(1), 20-26. <https://doi.org/10.35563/rmp.v10i1.400>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (14 de enero de INSST, 2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Khoo, E., Ganasegeran, K., Lee, E., Zakaria, N., & Tan, K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Arch Argent Pediatr*, 115(3), 212-219. <https://bit.ly/3IOdPf7>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revistas Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

- Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y. T., Liu, Z., Hu, S., & Zhang, B. (2020). Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. *The lancet. Psychiatry*, 7(4), e17-e18. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30077-8)
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 1(20), 110-120. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Madero, K., Ayala, D., Estrada, L., Bohórquez, C., Sanabria, M., & Salas, H. (2022). Síndrome de agotamiento en profesionales de la salud posterior al primer año de pandemia por COVID-1. *Ustasalud*, 21(2), 1-19. <https://doi.org/10.15332/us.v21i2.2675>
- Martínez, P., Herrera, D., & Díaz, F. (2020). Consideraciones esenciales sobre la efectividad organizacional en la labor educativa. *VARONA* (70). <https://www.redalyc.org/journal/3606/360671237013/movil/>
- Mila, F., Reyes, B., Dueñas, A., & Armas, M. (2019). Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador. *Veritas & Research*, 1(2), 140-149. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Carvajal-5/publication/352895572_Business_Process_Management_in_Micro_Small_and_Medium_Enterprises_in_the_city_of_Esmeralda_Ecuador/links/60de2d1992851ca9449ec8c9/Business-Process-Management-in-Micro-Small-an
- Morales, Á., Cobos, G., & Ramos, E. (2021). Prevención del burnout en Enfermería. *Revista Científico-Sanitaria*, 5(1), 62-77. https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n1_a8.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, D., Acosta, P., Lepe, N., Del Valle, M., & Ramos, C. (2019). Escala Reducida Para Valorar El Sentido De Coherencia: Soc 15. *Revista Ecuatoriana de Neurología*, 28(2), 23-27. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-25812019000200023&script=sci_arttext

- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cuadernos de Saúde Pública*, 36(4). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00054020>
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida*. Pearson. <https://libgen.is/book/index.php?md5=56E4C65CCE435B4BFF54DB43DBF40245>
- Polanco, Y., Santos, P., & Cruz, G. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. UAPA. Polanco, Y. J. Santos, P. & Cruz, G. A. D. L. (2020). Teoría y estructura organizacional. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/175883?>
- Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Martínez, A., Castro, M., & González, G. (2018). An Explanatory Model of Emotional Intelligence and Its Association with Stress, Burnout Syndrome, and Non-Verbal Communication in the University Teachers. *Journal of Clinical Medicine*, 7(12), 524. <https://doi.org/10.3390/jcm7120524>
- Rivera, Á., Segarra, P., & Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-25. <https://bit.ly/3lKpYIm>
- Rodríguez, M., Iglesias, D., Moreno, J., Aranda, M., Ortiz, G., Montañó, A., Muñoz, C., López, M., & González, A. (2020). Síndrome de burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo. *Revista Clínica Española*, 220(6), 331-338. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rce.2019.10.009>
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4), 191-196. <https://doi.org/https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>
- Sánchez, F., & Velasco, J. (2017). Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica

del Estado de México. *Papeles de población*, 23(94), 261-286. <https://doi.org/10.22185/24487147.2017.94.038>

Sohrabi, C., Alsafi, Z., O'Neill, N., Khan, M., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Losifidis, C., & Agha, R. (2020). World Health Organization declares global emergency: A review of the 2019 novel coronavirus (COVID-19). *International Journal of Surgery*, 76, 71-76. <https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034>

Solís, R., Tantalean, M., Burgos, R., & Chambi, J. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>

Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Vichez, J., Romaní, L., Ladera, K., & Marchand, M. (2019). Síndrome de burnout en médicos de un hospital de la Amazonía peruana. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(4), 60-67. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2220>

ANEXOS

ANEXO A

Matriz de Operacionalización

Tabla A 1 Operacionalización de la variable Agotamiento laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala / Tipo
Agotamiento Laboral	El agotamiento laboral o también conocido como síndrome de Burnout, hace referencia a la pérdida de los recursos emocionales para afrontar situaciones y demandas en el contexto laboral, se relaciona, además, con la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo. Escriba y cols. (2008, citado en Oyola, 2021)	Debe ser comprendido como un estado de cansancio y agotamiento incrementado por la cantidad de situaciones estresantes, que repercute en el sentimiento de capacidad negativamente. Esta variable solo puede ser valorado junto a los demás componentes del Agotamiento Laboral. Hernández y cols. (2008, citado en Oyola, 2021)	Agotamiento Emocional	Sensación de no ser capaz de cumplir las necesidades del trabajo.	Ordinal y Politómica / Cuantitativa
				Percibir situaciones inacabables.	
			Despersonalización o Cinismo	Dificultad para tolerar a sus compañeros de trabajo.	
				Duda de sí mismo.	
				Actitud distante hacia el trabajo.	
			Realización Personal	Sensación de no estar llevando bien el trabajo.	
Obsesión por la perfección en la realización del trabajo.					

ANEXO B

Matriz de Operacionalización

Tabla B 1. Operacionalización de la variable Efectividad organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala / Tipo
Efectividad Organizacional	Según los autores Licares y Carhuacusma (2018) la efectividad organizacional de toda empresa se rige por la modificación de sus estructuras organizativas y sistemas de trabajo, dotando de mayor autonomía y capacidad de toma de decisiones a sus trabajadores para la resolución de los problemas que los afectan individualmente, y que afectan su área de trabajo.	Para el logro de la efectividad organizacional, toda organización debe buscar el balance entre el cumplimiento de sus objetivos, la satisfacción del personal que integra el equipo de trabajo, el funcionamiento, y la utilización de recursos, una vez que se logre el equilibrio de dichos criterios se puede considerar llevarlos a un plano dimensional para poder evaluar de forma objetiva a la efectividad organizacional. Daft (2016, citado por Delgado y Marcos, 2018)	Metas Organizacionales	Conoce la visión y misión institucional	Ordinal y Politémica / Cuantitativa
				Conoce los objetivos estratégicos institucionales	
				Realiza acciones que conducen a la satisfacción laboral	
			Procesos Internos	Analiza la cultura organizacional.	
				Sabe trabajar en equipo	
				Mantiene compañerismo, confianza y comunicación	
				Es recompensado por su desempeño	
			Recursos Organizacionales	Asume posición de negociación	
				Tiene capacidad gerencial	
				Tiene capacidad de adelantarse a los cambios	

ANEXO C

Matriz consistencia

Tabla C1. *Matriz de consistencia*

Título: Agotamiento Laboral y efectividad Laboral en el personal de enfermería en hospitales castrenses de Lima, 2022							
Autor: Joshua Lizzet Figueroa Tineo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel del agotamiento laboral en el personal de</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.</p> <p>Identificar el nivel de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa e inversa entre el agotamiento laboral y la efectividad organizacional en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Mientras que como hipótesis específicas se establecieron las siguientes: Existe un nivel alto de agotamiento laboral en el personal de enfermería de</p>	Variable 1: Agotamiento Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Agotamiento Emocional	Sensación de no ser capaz de cumplir las necesidades del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal y Politómica / Cuantitativa.	Cuestionario con escala
				Percibir situaciones inacabables.			
Despersonalización o Cinismo	Dificultad para tolerar a sus compañeros de trabajo.	5, 10, 11, 15, 22	Ordinal y Politómica / Cuantitativa.	Índices			
	Duda de sí mismo.			Nunca			
				Pocas veces			
				Una vez al mes			
				Unas pocas veces al mes			

relación entre el agotamiento laboral y los recursos organizacionales en el personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima?		personal de enfermería de hospitales castrenses de Lima, durante el año 2022.		Sabe trabajar en equipo	15 y 16		
				Mantiene compañerismo, confianza y comunicación			
				Es recompensado por su desempeño.			
			Recursos Organizacionales	Asume posición de negociación	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	Ordinales	
				Tiene capacidad gerencial			
				Tiene capacidad de adelantarse a los cambios			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Básico	Población: La población de la investigación la conformaron 185 personas que laboran como personal técnico	Variable 1: Agotamiento laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos Inventario de Burnout de Maslach (MBI), para medir el agotamiento emocional		DESCRIPTIVA: Teniendo en cuenta la distribución de los puntajes de los instrumentos se determinó la elección de un estadístico no paramétrico. Se utilizó el programa SPSS versión 24, para la			
Diseño:							

<p>Diseño Transversal No experimental-causal correlacional</p> <p>M: Muestra</p> <p>V1: Agotamiento Laboral</p> <p>V2: Efectividad organizacional</p> <p>r: correlación de variables.</p>	<p>y profesional de enfermería, que forman parte del comando de salud de hospitales fuerzas armadas, en las diferentes áreas de hospitales militares, esto se sustenta en la definición de población que sugiere que los sujetos que forman una población deben guardar correspondencia en propiedades o rasgos similares (Castillo, 2018)</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Finalmente, la muestra fue probabilística, y de muestreo aleatorio.</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>la muestra que estuvo formada por 126 profesionales y técnicos de enfermería, ya que fueron una muestra representativa de toda la población elegida.</p>	<p>Autor: Maslach Burnout Inventory</p> <p>Adaptación Peruana: Vilchez et al. (2019)</p> <p>Administración: Individual o colectivo</p> <p>Monitoreo: 10 a 15 minuto</p> <p>Ámbito de Aplicación: Adultos en profesiones de servicios humanos</p> <p>Forma de Administración: Completa</p>	<p>sistematización de los puntajes y para el análisis estadístico.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizaron estadísticos descriptivos e inferenciales.</p>
		<p>Variable 2: Efectividad laboral.</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Efectividad Organizacional, para medir la efectividad organizacional.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autor: Oriele Cabrera Vizarreta 2. Año: 2017 3. Monitoreo: <p>Ámbito de Aplicación: Área de Salud de los Hospitales Militares</p> <p>Forma de Administración: Individual y colectiva.</p>	

ANEXO D

CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

DATOS PERSONALES

Sexo:..... Edad:.....

Estado Civil:..... Área:.....

Lic Enferm.....Tca enf.....Aux de enfe.....

Tiene hijos Tiene familiares que dependen de Ud.....

Años de servicio.....Tiempo laborando en este Hospital.....

Dejó de laborar en los 2 últimos años

Instrucciones para responder el cuestionario

A continuación, encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo, solicitamos su opinión sincera al respecto No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Debe contestar, colocando un Aspa (x) sobre la columna que usted considere. Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. Se procesarán únicamente con fines estadísticos Para responder cada pregunta: Elija uno de los grupos que aparecen y marque una X en el cuadro que Ud. Elija

SÍNDROME DE BURNOUT	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotada(o).							
2. Al final de mi jornada laboral me siento agotada(o).							
3. Me siento fatigada(o) cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.							
8. Me siento desgastada(o) por mi trabajo							
9. Creo que influyó							

positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activa(o).							
13. Me siento frustrada(o) en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16. Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							
18. Me siento animada (o) después de trabajar con mis pacientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.							
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							

Ficha Técnica: MBI – Inventario de Burnout de Maslach

En la presente investigación se utiliza el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual cuenta con las siguientes características:

1. **Nombre:** Maslach Burnout Inventory
2. **Procedencia:** Estados Unidos
3. **Adaptación Peruana:** Vilchez et al. (2019)
4. **Administración:** Individual o colectivo
5. **Formas:** Completa
6. **Duración:** 10 a 15 minutos
7. **Aplicación:** Adultos en profesiones de servicios humanos
8. **Puntuación:** Claves sobre la hoja de Respuestas.
9. **Significación:** La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout: Escala de Agotamiento Emocional, Escala de Despersonalización, Escala de Realización Personal
10. **Tipificación:** Baremos Peruanos
11. **Descripción:** El Maslach Burnout Inventory se encuentra conformado por 22 ítems y valorados con una escala tipo Likert, en la cual se utilizan las puntuaciones de 0 a 6 con enunciados que van de “nunca” a “a diario”. Así también, contiene tres dimensiones:
 - Agotamiento Emocional: La cual describe la pérdida de recursos emocionales y sentimientos de encontrarse saturado. Esta dimensión está formada por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20). (En **Color morado**)
 - Despersonalización: Se refiere a las respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia otros sujetos. Esta dimensión está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22). (En **Color celeste**)
 - Realización Personal: Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Esta dimensión está formada por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). (En **Color melón**)
12. **Cálculo de puntuaciones:** Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

ANEXO E

CUESTIONARIO DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

DATOS PERSONALES

Sexo:..... Edad:.....
 Estado Civil:..... Área:.....

Instrucciones para responder el cuestionario

A continuación, encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo, solicitamos su opinión sincera al respecto No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Debe contestar, colocando un Aspa (x) sobre la columna que usted considere. Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. Se procesarán únicamente con fines estadísticos Para responder cada pregunta: Elija uno de los grupos que aparecen y marque una X en el cuadro que Ud. Elija

Dimensiones	Opciones de Respuesta		
Metas Organizacionales	Siempre	A Veces	Nunca
1. En la institución se ha logrado que el personal de salud de enfermería reconozca la visión y misión institucional			
2. Se logra que el personal de salud de enfermería actúe acorde a los planteamientos de la visión y misión institucional			
3. En la institución se logran los objetivos estratégicos de la gestión institucional			
4. En la institución se logran los objetivos estratégicos de la gestión administrativa			
5. En la institución se logran los objetivos estratégicos de la gestión pedagógica			
6. En la institución se brindan diversos servicios y herramientas al personal para el logro de las metas			
7. El personal de salud expresa su satisfacción con la capacidad didáctica y de gestión de los superiores			
8. Se percibe que personal de salud de enfermería tienen un buen nivel de satisfacción con los servicios que reciben en la institución			
Procesos internos	Siempre	A Veces	Nunca
9. En la institución existe una sólida cultura organizacional que permite al personal de enfermería identificarse con la institución			
10. Existe un clima institucional favorable para promover servicios de calidad			
11. En la institución existe espíritu de equipo y lealtad del grupo			
12. Los trabajadores de la institución muestran actitud proactiva cuando realizan los trabajos en equipos.			
13. En la institución existe compañerismo y solidaridad entre los trabajadores			
14. Los niveles de confianza entre trabadores y directivos son adecuados en la institución			
15. En la institución existe una política clara de reconocimiento a la labor sobresaliente de los trabajadores			
16. En la institución se promueve el desarrollo de			

capacidades en los trabajadores.			
Recursos organizacionales	Siempre	A Veces	Nunca
17.En la institución existe capacidad para rescatar o conseguir desde el entorno los medios económicos necesarios para desarrollar su labor.			
18.En la institución existe capacidad para rescatar o conseguir desde el entorno los recursos materiales necesarios para desarrollar su labor.			
19.En la institución existe capacidad para conocer y caracterizar el entorno en el que se desarrolla la organización.			
20.En la institución existe capacidad para interpretar la situación del entorno en el que se desarrolla la labor de la institución.			
21.En la institución existe capacidad para utilizar los recursos tangibles en pro de alcanzar los fines organizacionales en un nivel superior o de excelencia.			
22.En la institución existe capacidad para utilizar el talento humano en pro de alcanzar los fines organizacionales en un nivel superior o de excelencia.			
23.En la institución existe capacidad para leer adecuadamente los cambios del entorno y responder adecuadamente a ellos.			
24.En la institución existe capacidad para realizar innovación			

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la Efectividad Organizacional

4. **Autor:** Oriele Cabrera Vizarrera
5. **Año de edición:** 2017
6. **Dimensiones:** Explora las dimensiones:
 - D1: Metas organizacionales
 - D2: Procesos internos
 - D3: Recursos organizacionales
7. **Ámbito de aplicación:** Área de Salud del Hospital Militar Geriátrico
8. **Administración:** Individual y colectiva
9. **Duración:** 30 minutos (aproximadamente)
10. **Objetivo:** Evaluar la variable efectividad organizacional en forma global y sus dimensiones.
11. **Validez:** En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 5 expertos quienes otorgaron una opinión favorable.
12. **Confiabilidad:** Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.846$
13. **Campo de Aplicación:** Organizacional
14. **Aspectos a Evaluar:** El cuestionario está constituido por 24 ítems, distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detalla:
 - D1: Metas organizacionales (8 ítems)
 - D2: Procesos internos (8 ítems)
 - D3: Recursos organizacionales (8 ítems)
15. **Calificación:**

Puntuación	Categorías (Puntaje total de la prueba/escala)	Subcategorías (Puntaje de la Sub escala)
Siempre (3 puntos)	Bueno [56-72>	Bueno [19-24>
A veces (2 puntos)	Regular [40-55>	Regular [14-18>
Nunca (1 puntos)	Deficiente [24-39]	Deficiente [08-13]

ANEXO F

Consentimiento Informado

Universidad César Vallejo

Escuela de Posgrado – Maestría de Gestión de los Servicios de Salud

Yo _____ (consigne firma aquí) he sido invitado/a con el fin de participar voluntariamente en la investigación que explorará en el **“Agotamiento Laboral y Efectividad Organizacional en el personal de enfermería en hospitales de las fuerzas armadas, Lima 2022”**, de la cual mis jefes área y director de hospital, han tomado conocimiento y han autorizado la aplicación de estos protocolos sin consecuencia negativa en mi labor profesional. En ese sentido, acepto haber sido informado con los alcances del estudio, de mis derechos de confidencialidad y privacidad en el manejo de mi información, tras ello, procederé a contestar los cuestionarios de preguntas. Finalmente, se me han explicado que puedo realizar preguntas sobre el tema en cualquier momento y retirarme en caso de que no desee continuar con el estudio.

Decido participar voluntariamente.

Rechazo a participar voluntariamente.

Firma _____

Fecha: _____

ANEXO G

Formula empleada

La fórmula empleada fue la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{185 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}{1.96^2 (185 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

Dónde:

N: población = 185

Z: factor de confianza (95%), Z= 1.96

d: error (5%), d= 0.05

p: proporción de personal de enfermería que presentan el problema (no se conoce), p= 0.5

q: 1-p, q=0.5

Reemplazando datos: n=126

ANEXO H

Tabla H1

Jueces expertos que validaron los instrumentos

Al respecto de la validación, se presentan los expertos que validaron el Cuestionario de agotamiento laboral y Cuestionario de efectividad organizacional.

Expertos	Grado Académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Casado Peña Jessica	Mg Gerencia de Servicios de salud	Sí	Aplicable
Ccohua Gamarra Sofia	Mg en Adm. en salud	Sí	Aplicable
Granda Hidalgo Karina	Mg en salud comunitaria con mención en Gerencia de Serv. de salud	Sí	Aplicable
Jiménez Chuquiuanca Grace	Mg Gestión de servicios de salud	Sí	Aplicable
Neyra Gonzales Marlene	Mg en psicología educativa	Sí	Aplicable
Salinas Durand Elizabeth	Mg en Adm. en salud	Sí	Aplicable

El detalle de las validaciones se puede apreciar en lo formatos de validación de instrumento del anexo 3, pero el resumen de los resultados es:

Tabla H2

Jueces expertos que validaron los instrumentos

Instrumentos	Grado	Valor
Inventario de Burnout de Maslach	Alto	100%
Cuestionario de Efectividad Organizacional	Alto	100%

	adecuadamente a ellos.						
24	En la institución existe capacidad para realizar innovación	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para la aplicación del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jiménez Chuquihuanga, Grace **DNI:** 41613942

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios de Salud **ORCID:** 0000-0003-1421-0968

Piura, 26 de mayo del 2022

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



Firma del Experto validador
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jiménez Chuquihuanga, Grace **DNI:** 41613942

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los servicios de Salud **ORCID:** 0000-0003-1421-0968

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

Piura, 26 de mayo del 2022



Firma del Experto validador
Enfermera

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

23	En la institución existe capacidad para leer adecuadamente los cambios del entorno y responder adecuadamente a ellos.	X		X		X	
24	En la institución existe capacidad para realizar innovación	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA VARIABLE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

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

Apellidos y nombres del juez validador: CCOHUA GAMARRA, SOFIA **DNI:**
 26141640

Especialidad del validador:
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN **ORCID:** 0000 - 0002 - 5836 - 5040

31 de MAYO del 2022

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



Firma del Experto validador

Especialidad

ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE DISALF
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN - ESP. GESTIÓN PÚBLICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA VARIABLE AGOTAMIENTO LABORAL

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

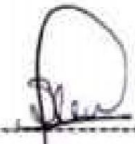
Apellidos y nombres del juez validador: ECOHUA GAMARRA, SOFIA DNI:
16141640

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ORCID: 0000-0002-5836-5040

31 de MAYO del 2022

- 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



Firma del Experto validador

Especialidad

ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE DSALC
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN. ESP. GESTIÓN PÚBLICA

	adecuadamente a ellos.						
24	En la institución existe capacidad para realizar innovación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... *ERANDA HIDALGO KAVIA EDEL* ... **DNI:** *10278681*

.....

Especialidad del validador: *Mg. Salud Pública y Comunitaria y Medicina General en Salud* **ORCID:**

..... *30* de *Mayo* del 20*22*

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

..... 

Firma del Experto validador
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: GRANDA MICHAEL KADIA DNI: 10278681
..... EDEL

Especialidad del validador:
..... GERIATRA ORCID:
Mg Salud Pública y comunitaria e atención en gerencia en Salud.

..... 30 de MAYO del 2022

- 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.

..... 

Firma del Experto validador
Especialidad

	adecuadamente a ellos.						
24.	En la institución existe capacidad para realizar innovación	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CASADO PEÑA JESSICA PAOLA **DNI:** 10288057

.....

Especialidad del validador: GERIATRIA **ORCID:** 0000-0001-8151-0800

31 de MAYO del 2022

- 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



JESSICA PAULA CASADO PEÑA
GERIATRIA

Firma del Experto validador
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CASADO PEÑA JESSICA PAOLA DNI: 10288057
.....

Especialidad del validador: GERIATRA ORCID: 0000-0001-8151-0800
.....


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...31...de Mayo...del 20...22


.....
JESSICA PAOLA CASADO PEÑA
GERIATRA

Firma del Experto validador

Especialidad

	adecuadamente a ellos.						
24	En la institución existe capacidad para realizar innovación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: *NEYRA GONZÁLES MARLENE F.* **DNI:** *07728896*

.....

Especialidad del validador:
Mag. PSICOLOGÍA EDUCATIVA (UEV) **ORCID:**

..... *25 de MAYO del 2022*

- 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

.....


Firma del Experto validador
Especialidad

.....
Marlene Neyra González
 PSICOLOGA
 MGR EN PSICOLOGIA EDUCATIVA
 C. P. R. 11808

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: NEYRA GONZALES MARLENE DNI: 07728896

Especialidad del validador:

MG PSICOLOGIA EDUCATIVA

ORCID:

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

25 de Mayo del 2022

Firma del Experto validador

Especialidad

Marlene Neyra Gonzales
PSICÓLOGA
MGTR EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA
C.P.S.P. 11009

	adecuadamente a ellos.							
24	En la institución existe capacidad para realizar innovación							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: SALINAS DURAND Elisheth Yazmin **DNI:** 07631625

.....

Especialidad del validador:
 Administración de Servicios de Salud **ORCID:**

- 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

...31...de mayo del 2022

.....
 ELIZABETH SALINAS DURAND
 Médico Geriatra/Histología

 NA 8^o 40400
 C.M.P. 31400 R.N.S. 35230
Firma del Experto validador
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Elizabeth Yamin Salinas Durano DNI: 0763167

Especialidad del validador: M.C.S. M. S. A. Administración de Servicios de Salud ORCID:

31 de mayo del 2022

- 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


ELIZABETH YAMIN SALINAS DURANO
Médico Cirujano Urologo
M.C.S. M. S. A.
C.M.P. 14426 - R.N.E. 25265
Firma del Experto validador
Especialidad

ANEXO I

CONFIABILIDAD DE EL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	22

i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22
4	4	4	6	0	2	2	2	2	0	2	2	0	1	4	4	2	2	2	2	2	2
1	5	4	4	0	1	6	1	6	0	1	6	0	2	0	6	6	6	6	1	6	1
1	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0
1	1	0	5	0	0	5	0	6	6	0	6	0	1	0	5	5	6	6	0	6	1
1	3	1	6	0	4	5	1	6	1	3	6	1	0	0	5	5	6	6	5	5	0
3	5	3	1	0	0	1	3	3	0	3	5	5	3	1	1	6	6	6	0	1	6
0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	5	3	4	6	4	5	0
0	1	0	2	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	0
0	1	0	6	0	1	6	0	6	6	1	6	1	0	6	5	6	6	6	0	5	0
5	5	1	6	0	1	3	3	3	0	0	6	0	2	0	3	6	6	6	0	5	0
5	3	3	5	0	0	6	3	6	0	0	6	5	0	0	4	5	5	5	2	3	1
5	5	5	6	0	1	6	4	4	0	0	6	0	3	0	6	6	6	4	0	6	1
3	3	5	6	0	1	6	1	3	0	0	4	0	0	1	5	6	5	5	1	6	0
3	3	1	6	0	1	6	1	5	1	6	6	1	1	0	1	5	5	5	0	2	1
2	2	1	2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2	2	2	1	2	2	0	2	0
5	5	2	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0
1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0
3	5	3	5	0	0	6	1	6	0	0	4	0	1	0	1	4	5	6	0	5	5
1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	6	0	1	0
1	3	3	6	0	0	3	1	6	1	1	3	3	1	0	3	4	5	5	1	2	0

ANEXO K: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	4,8	4,8	4,8
	Femenino	120	95,2	95,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21-30	1	,8	,8	,8
	31-40	26	20,6	20,6	21,4
	41-50	79	62,7	62,7	84,1
	51-60	19	15,1	15,1	99,2
	61-70	1	,8	,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Estado civil			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado(a)	69	54,8	54,8	54,8
	Conviviente	7	5,6	5,6	60,3
	Divorciado(a)	6	4,8	4,8	65,1
	Soltero(a)	37	29,4	29,4	94,4
	Viuda	7	5,6	5,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Área			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Emergencia	47	37,3	37,3	37,3
	Hospitalización	25	19,8	19,8	57,1
	Medicina Interna	1	,8	,8	57,9
	Unidad de Cuidados Intensivos	1	,8	,8	58,7
	Unidad de Larga Estancia	46	36,5	36,5	95,2
	Unidad de Terapia Intensiva	1	,8	,8	96,0
	Unidad Geriátrica Aguda	5	4,0	4,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Ocupación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Lic. Enfermería	108	85,7	85,7	85,7
	Tca. Enfermería	14	11,1	11,1	96,8
	Aux. en Enfermería	4	3,2	3,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Hijos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	60	47,6	47,6	47,6
	Sí	66	52,4	52,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Familiares que dependen de usted			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	9,5	9,5	9,5
	Sí	114	90,5	90,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Años de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-10	6	4,8	4,8	4,8
	11-20	64	50,8	50,8	55,6
	21-30	49	38,9	38,9	94,4
	31-40	7	5,6	5,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Tiempo laborando en el hospital			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-10	66	52,4	52,4	52,4
	11-20	48	38,1	38,1	90,5
	21-30	12	9,5	9,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

		Dejó de laborar en los 2 últimos años			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	119	94,4	94,4	94,4
	Sí	7	5,6	5,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "AGOTAMIENTO LABORAL Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN HOSPITALES CASTRENSES DE LIMA, 2022", cuyo autor es FIGUEROA TINEO JOSHUA LIZZET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO DNI: 42762905 ORCID 0000-0002-8794-0972	Firmado digitalmente por: CJAIMESVE el 09-08- 2022 17:30:43

Código documento Trilce: TRI - 0398429