



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrés y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud
mental comunitario en Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Laura Cangalaya, Evelyn Victoria (orcid.org/0009-0009-8149-3735)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martinez, Maria Del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Mtro. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Mtro. Alvarez Chapillequen, Jessica Jesus (orcid.org/0000-0003-4605-7435)

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

2024

Dedicatoria

A mi madre que siempre creyó en mí en todos los aspectos y proyectos que emprendí porque siempre me dice que debo seguir para ser mejor profesional y que todo lo que me proponga lo logre.

Agradecimiento

A mi familia por el apoyo, en especial a mi madre que siempre me acompaña en todos mis proyectos, a mi novio por brindarme su apoyo incondicional en todo este proceso y siempre estar ahí para alentarme a seguir avanzando como profesional. A mi profesora María Ancaya. por compartir sus conocimientos y brindarnos todo su apoyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario en Lima, 2023", cuyo autor es LAURA CANGALAYA EVELYN VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 21- 12-2023 22:21:08

Código documento Trilce: TRI - 0705378





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LAURA CANGALAYA EVELYN VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario en Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LAURA CANGALAYA EVELYN VICTORIA DNI: 47087455 ORCID: 0009-0009-8149-3735	Firmado electrónicamente por: ELAURACA el 23-12- 2023 16:54:25

Código documento Trilce: INV - 1435112



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable niveles de estrés	18
Tabla 2 Resultados descriptivos dimensiones niveles de estrés	19
Tabla 3 Resultados descriptivos reconocimiento laboral	20
Tabla 4 Resultados descriptivos dimensiones de reconocimiento laboral	21
Tabla 5 Correlación de las variables	22
Tabla 6 Correlación nivel de agotamiento y reconocimiento laboral	23
Tabla 7 Correlación Despersonalización vs reconocimiento laboral	24
Tabla 8 Correlación nivel de realización y variable 2	25

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema de correlación	13
Figura 2 Descripción grafica-niveles de estrés	18
Figura 3 Descripción dimensiones niveles de estrés	19
Figura 4 Descripción reconocimiento laboral	20
Figura 5 Descripción dimensiones reconocimiento laboral	21

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre estrés y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud de Lima 2024. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional, transversal. La población estuvo conformada por 70 personal de salud. Para el procedimiento de recolección se utilizó el análisis exploratorio, evaluando las variables estrés y reconocimiento laboral; asimismo se utilizaron como instrumento dos cuestionarios, con 22 ítems para la primera variable y 10 ítems para la segunda variable de acuerdo a la escala de Likert de cinco alternativas categorizada, el alfa de Cronbach fue de ,904 para estrés y ,829 para reconocimiento laboral determinando un buen nivel de confiabilidad. Para el procesamiento de datos se aplicó el software estadístico SPSS Vers-26. Los resultados por medio del estadístico de Spearman, demostraron un sig. < a 0.05 y la existencia de un $r = .601$, grado de correlación positiva moderada, entre las variables. Se concluye que los altos niveles de estrés repercutirán en el reconocimiento laboral del personal del centro de salud de Lima, 2022, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Palabras clave: Estrés, despersonalización, realización personal, crecimiento.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between stress and job recognition of the staff of a health center in Lima 2024. The type of research was applied, with a quantitative approach, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design. The population was made up of 70 specialists in health. for the collection procedure, exploratory analysis was used, evaluating the variables stress and job recognition; Likewise, two questionnaires were used as instruments, with 22 items for the first variable and 10 items for the second variable according to the Likert scale of five categorized alternatives, Cronbach's alpha was .904 for stress and .829 for job recognition. Determining a good level of reliability. SPSS Vers-26 statistical software was applied for data processing. The results using the Spearman statistic demonstrated a sig. < 0.05 and the existence of $r = .601$, a degree of moderate positive correlation, between the variables. It is concluded that high levels of stress will have an impact on the job recognition of the staff at the Lima health center, 2022, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null one.

Keywords: Stress, depersonalization, personal fulfillment, growth.

I. INTRODUCCIÓN

La falta de reconocimiento laboral a nivel mundial, es la causante de diversas enfermedades que producen daños voluntarios e involuntarios como el estrés. Según el Foro Económico Mundial, después de la pandemia, el formato de trabajo remoto híbrido implantado hasta la actualidad, a generando un incremento en los niveles de estrés en un 44% de los trabajadores causando desorientación y malestar afectando el clima laboral e insatisfacción en el desarrollo de sus actividades (FEM, 2022). Otras investigaciones han evidenciado que los trastornos están afectando en un 38.2% en habitantes de países europeos (Organización Mundial de la Salud, 2022), existe un 28% de los trabajadores tienen la intención de renunciar por no recibir reconocimiento o incentivo por parte de la empresa (OCC Mundial, 2022). Por otro lado, según el informe de Gallup el 36% de los empleados en Europa se encuentra estresado en el trabajo, demostrando una falta de compromiso laboral generando un ambiente laboral negativo y fuga de talentos (Consultora Gallup, 2023).

En los países latinos, trascurrida la pandemia, se evidencia que los trabajadores no han recibido el apoyo emocional que permita identificar si se están desarrollando trastornos mentales que afectan su salud mental (ONU, 2022). Según la Consultora Gallup, el 53% de la población en países latinos se encuentra estresada, no disfrutan el trabajo peor aún sienten que la empresa no reconoce su esfuerzo y compromiso (Consultora Gallup, 2022). El gobierno y las empresas privadas no están dando la debida importancia a las enfermedades mentales, son escasos los planes e investigaciones sociales como prevención, se requieren de estrategias enfocadas en factores de alimentación saludable, descanso y recurrir al servicio mental cuando sea necesario (López, et al., 2021). Según el estudio realizado por Butterfly en países de América latina que el 50.2% presenta sobrecarga laboral y el 47.7% decepción por la falta de reconocimiento (Butterfly, 2022). El reconocimiento laboral cumple un papel preponderante en la vida del trabajador generando emociones positivas que serán reflejadas en su compromiso y esfuerzo por lograr los objetivos de la organización.

En el Perú, Al 2022 se reportaron 711,486 casos que presentaban ansiedad, estrés y depresión (MINSA, 2022) es lamentable observar que las medidas

tomadas por el gobierno y las organizaciones privadas no muestran los resultados esperados, las cifras van en aumento. El estudio realizado por el Instituto de Salud Mental Noguchi, muestra que el 30% de los peruanos tiene un alto nivel de estrés causado por problemas económicos, laboral y familiares afectando su crecimiento personal y profesional (Instituto Mental Noguchi, 2022). Por otro lado, las organizaciones deben aplicar estrategias que permitan identificar y corregir aquellos factores que perjudiquen el crecimiento profesional y la fuga de talento por no reconocer el esfuerzo y compromiso de sus trabajadores dentro de la organización (IESMHD, 2022).

En el Centro de salud mental comunitario que está ubicado en la ciudad de Lima, brinda servicios de atención personal de salud a la población, la programación en las atenciones es limitada, muchos pacientes no son atendidos, existen muchos factores que impiden efectuar las terapias adecuadamente, generando malestar al especialista por la carga de trabajo, pocas herramientas y mecanismos. A pesar del esfuerzo del personal por atender a todos los pacientes, la demanda sigue en aumento, siendo necesaria la convocatoria de más especialistas, esta medida generará saturación de consultorios, conflicto entre los especialistas.

En función a lo señalado se identifica como problema principal: ¿Cuál es la relación entre estrés y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023? Como problemas específicos se han identificado los siguientes: a) ¿Cuál es la relación entre el nivel de agotamiento emocional y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre el nivel de despersonalización y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre el nivel de realización personal y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023?

Justificación práctica del presente proyecto de investigación se centra en identificar y resolver los problemas ocasionados por los factores de riesgo que afectan la salud mental del personal identificados en el centro de salud mental de Lima y que impiden el buen desenvolvimiento de sus funciones, los resultados

obtenidos van a proporcionar mecanismo y estrategias para solucionar la problemática identificada. En el aspecto metodológico, el estudio permitirá a futuras investigaciones efectuar un análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos implementados, reforzando la validez y confiabilidad de los mismos, a la vez servirá como modelo al momento de efectuar el análisis de comportamiento de las variables. Sobre la justificación teórica, el proyecto de investigación será aplicado como antecedentes a futuras investigaciones que se realicen sobre la variable salud mental y factores de riesgo de tal manera que permita ampliar el conocimiento en función al análisis realizado. En ámbito social, la investigación beneficiará no solo al personal que forma parte del estudio sino a los responsables del funcionamiento, proporcionando mejoras y beneficios a la sociedad materia de investigación.

El objetivo principal de la investigación es: determinar la relación que existe entre estrés y el reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023. Los objetivos específicos que se señalan son (i) Determinar la relación que existe entre el nivel de agotamiento emocional y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023 (ii) Determinar la relación que existe entre el nivel de despersonalización y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023. (iii) Determinar la relación que existe entre el nivel de realización personal y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

Se ha determinado como hipótesis principal la siguiente: El estrés tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023. Las hipótesis específicas señalan los siguientes: (i) El nivel de agotamiento emocional tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023. (ii) El nivel de despersonalización tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023. (iii) El nivel de realización tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se centra en el estrés y el reconocimiento laboral que perciben el personal durante el desarrollo de sus actividades diarias, para ello recurrimos al estudio de antecedentes relacionados al tema de investigación así como, la argumentación teórica que la respaldan profundizando la relevancia de la investigación.

Como antecedentes nacionales tenemos a Velázquez (2022) el artículo se propuso determinar la relación entre estrés laboral con el reconocimiento de los promotores de una agencia financiera. La metodología aplicada fue descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo, se aplicaron dos encuestas para medir las variables para el personal y para los gerentes, se aplicó el alfa de Cronbach obteniendo como resultado de confiabilidad de 0.75 de la prueba piloto, la muestra comprende 25 promotores y 25 funcionarios. Resultados, el estrés laboral tiene un vínculo con el reconocimiento laboral con un χ^2 de Spearman de 0.576 Dimensiones estrés (agotamiento emocional se relaciona directamente 0.701; efectos fisiológicos: 0.648; logros profesionales: 0.622. Conclusión, el estrés se relación con el reconocimiento laboral, demostrándose que se afecta la productividad del personal.

De la misma forma, Trujillo y Quispe (2021) tuvieron como propósito determinar el estrés laboral de los profesionales en enfermería de un Centro de salud. Fue cuantitativo, de corte transversal y descriptivo. La población estaba compuesta por 50 especialistas, se aplicó un cuestionario basado en sus 3 dimensiones y conformado por 22 ítems, la información fue procesada en el SPSS. Resultados, el estrés laboral en sus 3 dimensiones presentó los siguientes resultados; despersonalización con un nivel moderado (60%), agotamiento emocional con (52%) y baja realización personal con un (40%). Conclusiones, los profesionales del centro de salud evidenciaron niveles de estrés severo, moderado y leve.

Tenemos a Rabanal et al. (2021) quienes en su investigación se orientaron en identificar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral en tres instituciones educativas. Método, fue experimental, correlacional y transversal, fueron 125 docentes los que formaron parte de la muestra, se aplicaron 2 cuestionarios con 39

ítems en total, información que fue procesada en el software estadístico. Resultados, existe una relación inversa y significativa entre las variables con un R : -0.212 menor a 0.05; apoyo en el trabajo -0.02; demanda psicológica 0.09; control del trabajo 0.31. Conclusión, La existencia de una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral; existe relación inversa con el apoyo en el trabajo y el desempeño; gran parte de los docentes presentaron un nivel medio de estrés.

Delgado et al. (2020) el artículo elaborado tuvo como propósito establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una red de salud. Fue no experimental, correlacional, la población la conformaron 98 profesionales de la salud, se elaboraron encuestas para medir las variables. Resultados, el 98% de los profesionales evidencio niveles altos y medios de estrés laboral y el 39.8% presento un desempeño regular, los resultados inferenciales demostraron una correlación negativa moderada de -.688 entre el estrés y el desempeño laboral; en relación a la dimensión productividad también tuvo un efecto negativo moderado de -.650; conductas laborales -.638. Conclusión, se establece una correlación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral.

Pozo (2020) en su investigación, desarrolla un programa sobre el reconocimiento y desarrollo para mejorar el clima laboral en una empresa pública, tuvo como objetivo plantear el proyecto de reconocimiento y desarrollo enfocado en mejorar el clima laboral, el método utilizado fue inductivo y holístico de enfoque mixto, la población fue de 14 colaboradores entre administrativos se le aplicó una encuesta de 20 preguntas y ejecutivos de la entidad una entrevista para identificar la situación actual de la entidad. Los resultados evidenciaron que el 78.6% se siente desanimado por el bajo desarrollo personal, el 50% no es reconocido por sus logros obtenidos. Se concluye en la necesidad de un programa de reconocimiento y desarrollo del personal aplicando estrategias que motiven al personal por medio de incentivos, capacitaciones, recompensas, etc. que demuestren que la empresa valora su esfuerzo, compromiso y dedicación en el desarrollo de sus actividades, logrando mejorar el clima laboral

Ochoa et al. (2019), el artículo tuvo se enfocó en determinar la correlación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en una unidad educativa. El método fue aplicado, descriptivo y correlacional, se aplicó un cuestionario a toda la

población correspondiente a 72 educadores, la información recabada fue procesada en forma estadística. Los resultados demostraron una correlación negativa y significativa entre el estrés (-,543) y el reconocimiento del personal (-.343) ($p=0.002$ menor a 0.010), los resultados descriptivos demostraron un estrés leve 97.2% (D agotamiento emocional =94.44%; Baja realización personal=86.11%; Despersonalización=84.72%; reconocimiento profesional=97.22%; (Aspecto actitudinal=54.17%; Aspecto social=79.17%;) y un nivel de desempeño bueno.

El Águila (2019) en su tesis de pregrado desarrollo una investigación sobre el plan de reconocimiento para mejorar las ventas en una empresa manufacturera con el propósito de determinar la influencia del plan en las ventas. El método fue descriptivo, no experimental, la muestra estuvo compuesta por 30 empleados del área de ventas, las técnicas aplicadas fueron el cuestionario, las fichas bibliográficas y el plan de reconocimiento. Resultados, el 57% de los participantes manifestó que solo a veces se reconoce el esfuerzo del trabajador; el 47% indico que solo a veces elogian al trabajador; el 60% manifiesta que a veces agradecen por los resultados obtenidos y sobre la recompensa el 57% expreso que se da a veces. La correlación entre el reconocimiento y las ventas fue de 0.877 y un p valor del 0.00. Según las conclusiones obtenidas se afirma que el plan de reconocimiento incide significativamente en las ventas por lo que es necesario que la empresa cuente con un plan de reconocimiento.

En los antecedentes internacionales podemos citar a Calderón et al. (2022) el propósito de la investigación es analizar los niveles de estrés y desempeño laboral en personal docente que realiza teletrabajo. Fue la metodología cuantitativa, descriptiva, elaboró un cuestionario conformado por 10 preguntas, el documento fue entregado a 94 docentes vinculados con la institución que formaron parte de la muestra. Resultados, el 57.9% manifiesta que el estrés interfiere en el desempeño laboral. Sobre las dimensiones: el 73.7% manifestó que el teletrabajo le genera estrés, 25% indico que no produce estrés; el 69.5% considera que el entorno físico no genera estrés; el 61% menciona que las herramientas que le proporcionan reducen el estrés; el lugar de trabajo 75.8% considera que se reduce el estrés; el 57.9%. Conclusión, el estrés interfiere significativamente en el desempeño laboral,

si los grados de estrés no son tratados a tiempo pueden convertirse en un problema que puede afectar su salud mental y física.

Herrera et al. (2022) el artículo analizó la relación entre el reconocimiento y motivación laboral en una empresa hotelera, la metodología fue cuantitativa, no experimental aplicando dos cuestionarios para medir el comportamiento de las variables, se validaron los instrumentos respectivos, la muestra estuvo conformada por 86 empleados los resultados fueron analizados por medio de la regresión lineal. Los resultados demostraron la relación de las dos variables (reconocimiento= ,828 y motivación= ,859) dentro de la organización. Conclusión: Existe una positiva correlación entre las variables reconocimiento laboral y motivación aceptando la hipótesis propuesta por los investigadores.

Guerra y Stecher (2020) en su artículo tuvieron como propósito identificar la dinámica entre el reconocimiento y el agravio moral en una cadena de supermercados chileno, realizaron una investigación de enfoque cualitativo en 3 grupos de colaboradores. La metodología fue la perspectiva crítica-interpretativa, la muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 19 cajeras con más de 15 años de experiencia a las que se entrevistó sobre las condiciones laborales y las relaciones con sus compañeros, superiores y clientes. Los resultados identificaron 3 factores: el reconocimiento positivo, reconocimiento vertical y horizontal; expectativas y demandas del reconocimiento social, partiendo desde el rol del colaborador, la atención del servicio y el aprecio o desprecio dentro del lugar de trabajo. Se concluye que las dinámicas de reconocimiento generan condiciones de trabajo con valor social; las dinámicas muestran la necesidad no solo de un reconocimiento en el trabajo sino por las cualidades y valores que presenta como persona; las formas de reconocimiento ideológicas enfocadas en valorar al trabajador no son aplicadas a los contextos y realidades suelen quedar en promesas y discursos que no son cumplidos defraudando al trabajador.

Hassan et al. (2020) la investigación analizó el vínculo entre el rendimiento laboral y el estrés laboral a empleados de 6 universidades en Pakistán. Método, cuantitativo, descriptivo, aplicó un cuestionario conformado por 16 ítems a 360 personas compuesta por docentes y administrativos, se utilizó el alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad. Resultados, por medio del análisis de

regresión se procesaron los datos recopilados, demostrando que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Conclusión, la investigación considera que el área de RRHH debe mejorar la satisfacción laboral para mejorar el desempeño y reducir el estrés laboral.

Bjaalid et al. (2020) el artículo se propuso investigar la relación entre estrés institucional y el rendimiento laboral en un hospital en Noruega. El diseño fue transversal, exploratorio y correlacional, la población abarcó a 4 hospitales, la población fue 22,833 y la muestra estuvo compuesta en dos grupos uno de 795 y otro de 8367. Resultado, la medición se realizó por medio de una escala de 6 puntos, el alfa de Cronbach del total de la muestra fue 0.86 para el estrés institucional y 0.79 para el desempeño laboral; autonomía 0.92; desarrollo de competencias 0.79. Conclusión, el estrés institucional se relaciona negativamente con el desempeño laboral y los recursos contribuyeron en la relación entre las variables.

Acosta et al. (2019) el artículo analiza la relación entre el estrés ocupacional y la evaluación del desempeño de docentes en una Universidad en Colombia. Metodología, de enfoque cuantitativo, correlacional de alcance transversal, la muestra estuvo conformada por 47 docentes universitarios, se aplicó un cuestionario para identificar la percepción en relación a las variables, los datos se procesaron con los estadísticos Tau de Kendall y Chi cuadrado. Resultados, el 45% de los encuestados presentaron niveles altos y muy altos de estrés; el 40% presentó niveles bajo y muy bajo de estrés y el 15% estrés a nivel medio, los resultados inferenciales demuestran que no existe asociación significativa entre las variables analizadas.

Deng et al. (2019) este estudio investiga como el estrés por desafío y obstáculo influyen en el desempeño laboral de los profesionales en salud de un Hospital en China. La metodología aplicada fue descriptiva, correlacional, la población estuvo conformado por 1594 profesionales del sector salud, se elaboró un cuestionario con 20 ítems, con una escala de Likert. Resultados, el estrés por desafío y por obstáculo estuvo fuertemente correlacionados ($p=0.59$); el estrés por desafío se asoció positivamente con la motivación y el desempeño laboral ($p=0.14$); el estrés por obstáculo se relaciona en forma negativa con la motivación y el

desempeño laboral ($p=0.08$); la motivación se asocia con el desempeño laboral ($p=0.58$). Conclusiones, evidencia la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital, al limitar el estrés por obstáculo se mejorará el desempeño.

La argumentación teórica de estrés generó un análisis y revisión de la literatura para evidenciar el sustento científico de la investigación realizada, para la variable niveles de estrés tenemos: La Teoría Transaccional del estrés de Lazarus y Folkman, se enfoca en las relaciones que desarrolla el ser humano en la sociedad afectando el aspecto físico y psicológico, la teoría se fundamenta en que los estresores parten de la evaluación cognitiva que se generan por las exigencias similares que comparten las personas. Existen percepciones distintas sobre las exigencias que se presentan a diario, gran partes de los seres humanos perciben los requerimientos como amenazas y otros lo pueden llegar a percibir como oportunidades, centrándose en la evaluación cognitiva (habilidades del cerebro) y afrontamiento (acciones de las personas para manejar situaciones difíciles) (Lazarus y Folkman, 1986).

Tenemos, la teoría de Siegrist, que se fundamenta en la inestabilidad entre el esfuerzo por el trabajo y la recompensa como retribución. Aquel trabajador que actúe en forma rígida a situaciones de extremo esfuerzo y mínima recompensa estará más predispuesto a generar estrés en comparación a un trabajador con un comportamiento donde es más flexible en afrontarlo. La teoría describe dos tipos de esfuerzos el extrínseco, que depende de los requerimientos del trabajo y el intrínseco referido a la motivación ante esos requerimientos como parte del compromiso laboral, ambición personal, necesidad de ser aprobado tratando de superar las demandas de trabajo sobrevalorando los recursos (Siegrist, 1996).

Por otro lado, la teoría de Dorahy (2014) TID relacionado a la identidad disociativa, donde repercute en la relación entre el superior con el subordinado, afectando su integración, disminuyendo el control de la situación, su entorno al ser negativo afecta en su actitud y comportamiento, siendo necesaria la participación del superior para controlar la situación y disuadir al trabajador en romper la conexión que impide que efectúe sus actividades con una mejor actitud y tome conciencia de los actos que afecten a él y a la organización. Por ello es necesario

que los superiores identifiquen a tiempo estos casos y actúen por medio de dinámicas que revaloren al personal, motivándolos a mejorar su comportamiento y que tengan el respaldo para poder afrontar dicha situación.

Sobre la definición de la variable estrés tenemos lo mencionado por Ortiz (2020) que refiere que es el desequilibrio que suele aparecer por la presión y la exigencia laboral por factores ajenos, en el caso de los trabajadores aparece con un ligero mal humor llegando a producirse graves depresiones que van de la mano con el agotamiento y desgaste físico. Para Ramírez (2019) es una molestia emocional, social, moral y física que están vinculadas al individuo y sus relaciones en la sociedad y que necesita de herramientas que permitan su resistencia para poder manejarlo, soportarlo y minimizarlo. Por otro lado, Maslach (2017) es una reacción perjudicial que se produce por una presión laboral gradual y agudo que implica conflictos del colaborador con su trabajo. Para medir el estrés la investigación ha considerado el modelo MBI de Maslach y Jackson (1981) que determinan 22 ítems divididos en las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Agotamiento emocional, es el elemento que implica la reducción de energía, sensación de desgaste emocional y físico, vinculados a sentimientos de fracaso y frustración rebasando sus recursos emocionales.

Despersonalización, es la desconexión del individuo ante sus emociones personales, el ambiente donde se desarrolla generando actitudes negativas, cinismo en el interactuar con otras personas. Por lo general presenta una reducción en su competitividad, éxito laboral y se autoevalúa en forma negativa en comparación con los demás.

Realización personal, se basa en la autorrealización de las personas, se apoya en sus ambiciones, esperanza, se auto motiva buscando el crecimiento, desarrollando al máximo sus capacidades y competencias, creando un estado positivo interno por el logro alcanzado.

La fundamentación teórica del reconocimiento laboral menciona en las expectativas de Vroom (1964), esta teoría expresa la necesidad de motivar al personal, analizándolo por medio de 3 factores: Valencia (la experiencia emocional

conformada por los deseos y el reconocimiento ante una necesidad positiva, negativa o indiferente, la falta de ella reprime la emoción de sorpresa ante una acción determinada); Instrumentalizado (relacionado al desempeño vs las recompensas recibidas); Expectativas (donde se considera que ciertos comportamientos generan recompensas para conseguir mayor esfuerzo).

Por otro lado, tenemos la Teoría de la madurez de Argyris (1999), la cual se basa en la autorrealización, en la cual es esfuerzo laboral con el propósito de lograr sus propios objetivos manteniéndose actualizado y adaptado, generando el crecimiento y madurez de las personas dentro de la organización y se desarrollen en el ámbito laboral, donde las etapas psicológicas de una organización se basa en la maduración basada en el vínculo entre los directivos y sus colaboradores dentro de la organización con el objetivo de desarrollar una relación racional y adecuada.

La teoría de las necesidades humanas de Maslow (2005) donde refiere que el ser humano se preocupa con su realización persona se auto motiva por medio de su capacidad intelectual y emocional, aflorando naturalmente sus habilidades con el fin de lograr sus objetivos personales cubriendo sus necesidades básica y complejas según el nivel de necesidades propuestas que están detalladas en formar jerárquica cuyo valor va en función al crecimiento de la persona y al esfuerzo que esta realiza en el cumplimiento de las mismas. Cuando la persona va desarrollándose surgen necesidades más complejas relacionadas con las autoestima como son la de autorrealización estrechamente vinculada a la etapa top de la pirámide, para ellos el individuo pasa por diversas etapas y obstáculos para poder alcanzar, etapa que requiere mayor esfuerzo para su realización personal.

La teoría de Honeth (2003) es una teoría tradicional que refiere la necesidad del individuo de ser reconocido socialmente por medio de su capacidad y habilidad que demuestra por la dedicación, el esfuerzo, el compromiso por desarrollar algo encomendado, esa necesidad de recibir afecto, de aliento por haberlo hecho bien, cumpliendo con esa necesidad de satisfacción y agrado consigo mismo por lograrlo. Estas situaciones inician desde las primeras etapas, desde el vínculo familiar, el reconocimiento mediante estímulos afectivos.

Sobre la definición de la variable reconocimiento laboral tenemos lo mencionado por Anier (2020) es el elemento principal de la motivación laboral, todo

aquel que se siente apreciado y valorado dentro de la organización va a tener una alta autoestima. Por su parte, Cepeda et al. (2015) consideran que son las diversas estrategias que las empresas aplican para valorar a sus trabajadores con el fin de fortalecer su esfuerzo y compromiso alineado con los lineamientos de la organización (p.37). Asimismo, Pacherras y Marrufo (2020) consideran como el esfuerzo del colaborador en algunos casos en función con la retribución que se va otorgar, direccionado por medio de la capacidad y habilidad del trabajador y la percepción de la función que realiza. Chiavenato (2007) menciona que para que el reconocimiento laboral cumpla con los objetivos valorar el esfuerzo y mérito del trabajador es necesario que al menos uno de los siguientes elementos: i) alabanzas o elogios ii) agradecimiento y iii) recompensas. Dichos elementos forman parte de las dimensiones de la variable reconocimiento laboral.

Alabanzas o elogios, por lo general se manifiesta al realizar los resultados alcanzados por las personas, debido a la habilidad o capacidad que demuestre al desarrollar una actividad o algún otro tipo de situaciones que desarrolle sin llegar a las adulaciones. Presenta como indicadores el logro alcanzado (resultado óptimo de actividades en un tiempo definido) y la preferencia del empleado (Cuando por iniciativa del empleado realiza una actividad individual o colectiva exitosamente) (Chiavenato, 2007).

Agradecimiento, la gratitud que los superiores manifiestan al colaborador utilizando un medio escrito, verbal u otra forma de comunicación para expresar y reconocer lo realizado. Presenta como indicador el agradecimiento a los esfuerzos (reconocimiento por parte de la organización) (Chiavenato, 2007).

Recompensas, otorgar al trabajador una gratificación económica o inmaterial como obsequio por el esfuerzo y logro obtenido. Considera como indicador los regalos (cosa que se otorga como demostración de admiración, consideración o afecto) (Chiavenato, 2007).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

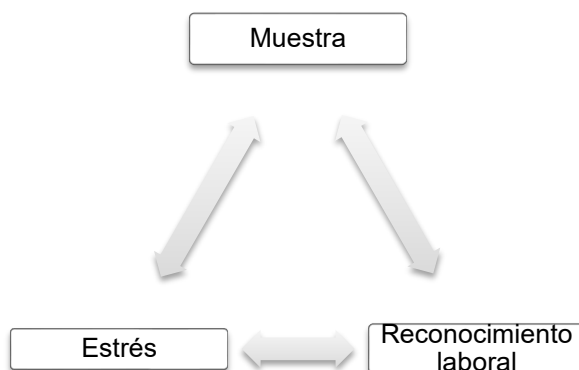
Fue tipo básica, se fundamenta en el conocimiento, para comprender y ampliar nuestros conocimientos sobre un fenómeno o campo específico. Nuestra investigación permitirá que futuras investigación la utilicen como parte de su marco teórico (Hernández et al. 2018). La investigación analizó los niveles de estrés identificando la relación que existe con el reconocimiento laboral en el CSMC de Lima.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, permite medir las variables sin necesidad de maniobrar en un ámbito real. Transversal ya que los datos se registran en un momento determinado describiendo su repercusión o impacto (Hernández et al. 2018). Correlacional, ya que se determinó la relación entre las variables en un determinado momento.

Figura 1

Esquema de correlación



M= muestra

Ox=Estrés

Oy=Reconocimiento laboral

r=Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés

Definición conceptual:

Es aquel estímulo o situación ambiental que genera en el estado mental de la persona tensión u ansiedad (Ortiz, 2020).

Definición operacional:

Los niveles de estrés se basaron del modelo MBI propuesto por Maslach y Jackson, en la que identifica 03 dimensiones para medir la variable: (D1: agotamiento emocional, D2: despersonalización y D3: realización personal).

Indicadores:

Los indicadores de la dimensión niveles de estrés fueron D1: Agotamiento emocional (servicio prometido; confiabilidad) D2: Despersonalización (Disponibilidad, prontitud del servicio) D3: Realización personal (Compromiso, trato personal).

Escala de medición:

La escala de medición fue ordinal, que permitió medir las variables cualitativas de la investigación. La investigación aplicó una escala ordinal que va desde el valor 1=Nunca hasta el valor 5=Siempre.

Variable 2: Reconocimiento laboral

Definición conceptual:

Es el esfuerzo que genera gasto de energía física o mental al momento de realizar su trabajo demostrando un rendimiento profesional destacando sus habilidades en el cumplimiento de sus responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo (Recalde et al. 2020).

Definición operacional:

El reconocimiento laboral aplicó el modelo propuesto por Chiavenato, en la que identifico 03 dimensiones para medir las variables: D1: Alabanzas y elogios, D2: Agradecimiento y D3: Recompensa.

Indicadores:

Los indicadores de la dimensión reconocimiento laboral fueron D1:

Alabanzas y elogios (Logro alcanzado, preferencia del empleado) D2: Recompensas (regalos) D3: Agradecimiento (agradecimiento a los esfuerzos).

Escala de medición:

La escala de medición fue ordinal, permitió medir las variables cualitativas de la investigación. La investigación aplicó la siguiente escala ordinal de Likert con los siguientes valores: Nunca (1), Rara vez (2), A veces (3), A menudo (4), Siempre (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Comprende aquellos elementos o unidades que forman parte de un ámbito particular donde se va a desarrollar la investigación (Ojeda, 2020). La investigación tuvo como población (70) personal de salud del CSMC de Lima.

3.3.2. Muestra: Fragmento que representa una población, las cuales tienen similares características de la población (Ojeda, 2020). La investigación aplicó un muestreo poblacional donde se consideran todos los elementos de la población.

- **Criterio de Inclusividad:** Personal de salud con una antigüedad laboral mayor a tres meses y con un límite de edad de 50 años que atiendan en el CSMC de Lima.
- **Criterio de excluyentes:** Personal de salud con una antigüedad laboral menor de 3 meses que atienden en el CSMC de Lima.

3.3.3. Muestreo: En la investigación no aplica el muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis: Compuesta por el personal de salud del CSM.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica, la encuesta es el medio aplicado para el levantamiento de datos obtenidos en función a la información registrada de las preguntas realizadas que serán materia de análisis y medición del comportamiento e impacto entre las variables materia de investigación (Hernández et al. 2014). La

investigación aplicó dos encuestas para medir la relación de los niveles de estrés, basados en el modelo MBI de Maslach y Jackson para medir el reconocimiento laboral de los especialistas, para la primera variable se tienen 22 ítems y 10 ítems para reconocimiento laboral según el modelo de Huamán y Villanueva. (2021).

El instrumento, es el cuestionario es el instrumento que está conformado por un conjunto de ítems relacionadas a las variables a medir (Hernández et al. 2014). La investigación expuso un cuestionario por cada variable que fueron dirigidos a los especialistas en salud del CSM de Lima.

Validez de los instrumentos

La investigación contó con la validación del instrumento por medio del juicio de tres expertos, con el grado académico de maestros, quienes evaluaron la pertinencia y concordancia de los instrumentos. Anexo 8

Confiabilidad

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a un grupo de 10 personas de otro centro, la información recopilada fue procesada en el software SPSS V26, para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, para cada variable. Los resultados evidenciaron un excelente nivel de confiabilidad con relación a la variable estrés (.904) y para reconocimiento laboral (.829) demostrando un buen nivel de confiabilidad. Anexo 9

3.5. Procedimientos

La investigación aplicó el siguiente procedimiento: Luego de obtener la validación de los instrumentos por parte de los tres expertos, se va a proceder a solicitar al CSMC, la autorización correspondiente para la aplicación de los instrumentos al personal. Luego de aceptada la solicitud por parte del centro de salud brindando las facilidades de ingreso, se coordinó con los encargados del área para la entrega, descripción y aplicación física de las encuestas. El desarrollo de las encuestas tuvo una duración aproximada de 5 minutos aproximadamente el proceso se desarrolló por un lapso de 3 semanas aproximadamente en los horarios establecidos por los coordinadores, luego

de obtener la información de las encuestas se elaboró una base de datos con la descripción de las preguntas correspondiente a cada dimensión. La información fue procesada en el estadístico SPSS V26, donde se efectuaron los análisis descriptivos para medir el comportamiento de las variables según la percepción del personal en base a porcentajes y frecuencias. Por otro lado, se efectuó el análisis inferencial para determinar el nivel de correlación entre las variables y sus dimensiones.

3.6. Método de análisis de datos

Las variables son de formato cualitativas, cuya medición aplicó una escala ordinal. Sobre los datos obtenidos en la investigación, primero realizamos la prueba de normalidad para identificar si existe una distribución normal, los resultados demostraron que no existe una distribución normal kolmogorov Smirnov cuyo resultado obtuvo un sig. Bilateral menor a 0.05, en función a la cantidad de la muestra se eligió el estadístico de Spearman. Como segundo paso, se procedió con efectuar el análisis respectivo utilizando la estadística, de dos tipos de análisis, la descriptiva que permitirá describir los porcentajes y las frecuencias partiendo de la percepción del ámbito de estudio sobre las variables y la inferencial que nos permitirá dar respuesta a los supuestos plasmados en la investigación. (Anexo 11)

3.7. Aspectos éticos

La investigación respeto los principios de beneficencia, la validez científica, el respeto, anonimato y confidencialidad de las personas que formaran parte de la como evitar cualquier acción que atente contra su integridad, se dispuso del consentimiento informado de los participantes, se estableció claramente el propósito de la investigación. La investigación cumplió y respeto los procedimientos establecidos por la Escuela de Posgrado. Se gestionaron ante las autoridades del Centro los permisos respectivos para la aplicación y desarrollo de los instrumentos, respetando el rigor científico. La originalidad de todos los artículos analizados y consultados fue citada correctamente, según la norma APA dentro de la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Luego de procesar los datos recolectados de las encuestas, se procedió a procesar los datos en el SPSS y se efectuó el análisis de la descripción de las variables y dimensiones.

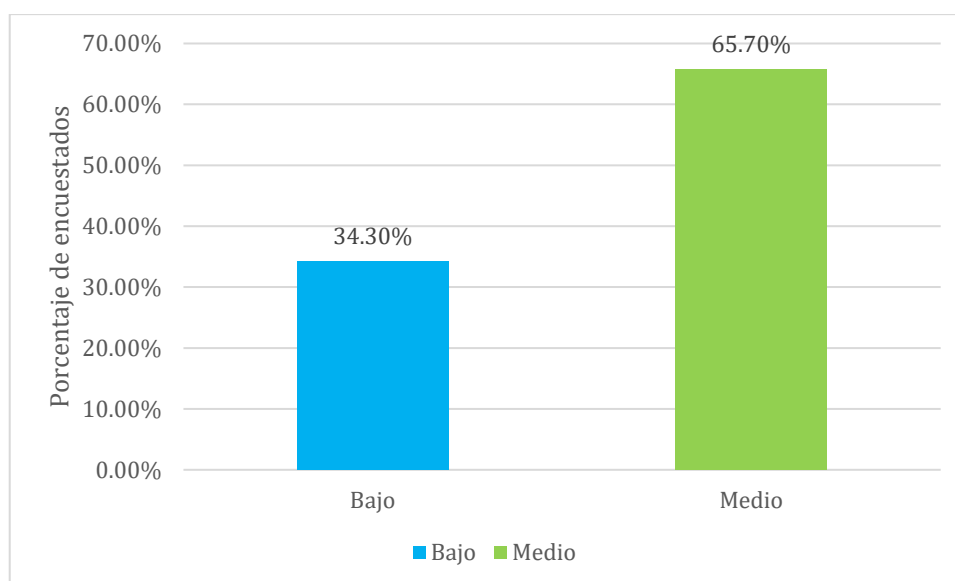
Tabla 1

Resultados descriptivos de la variable niveles de estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	34.30%
Medio	46	65.70%
Total	70	100%

Figura 2

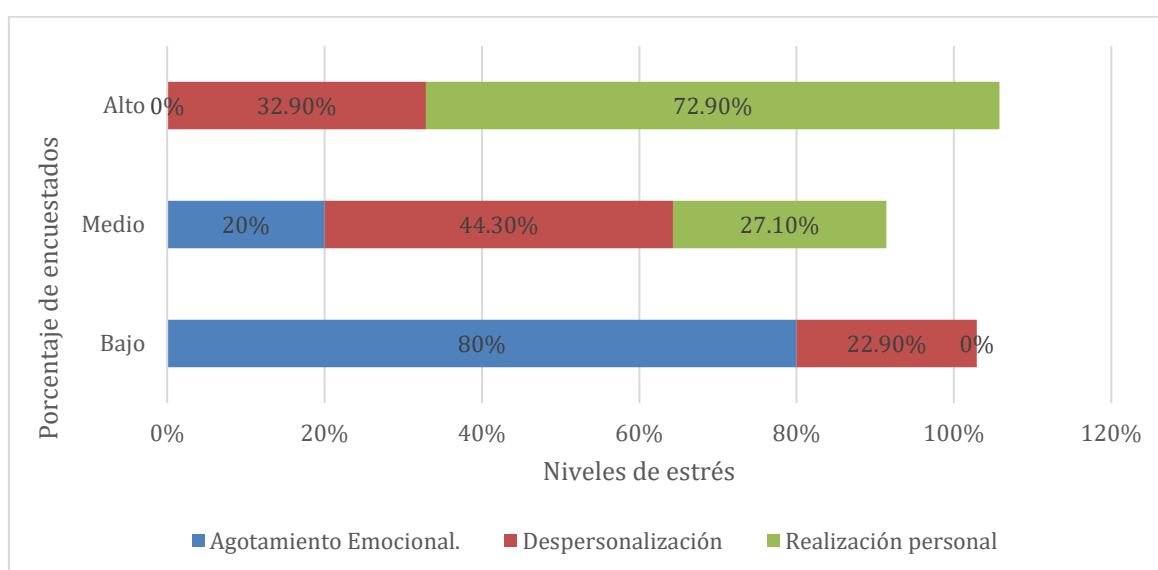
Descripción grafica-niveles de estrés



Como se aprecia en la tabla 1, figura 2, existe un porcentaje medio evidenciando la presencia de estrés entre el personal de salud del Centro al desarrollar sus actividades diarias, por lo que es necesario no descuidar estos resultados para evitar que se incremente el nivel de estrés.

Tabla 2*Resultados descriptivos de dimensiones niveles de estrés*

Nivel	Agotamiento Emocional.	Despersonalización	Realización personal
Bajo	80%	22.9%	0%
Medio	20%	44.3%	27.1%
Alto	0%	32.9%	72.9%
Total	100%	100%	100%

Figura 3*Descripción de dimensiones niveles de estrés*

Se aprecia en la tabla 2 y figura 3, los resultados obtenidos en la dimensión agotamiento emocional el 80% presenta un nivel bajo siendo una tendencia positiva ya que el personal no evidencia cansancio a pesar de la carga laboral. Por otro lado, sobre la despersonalización, existe 32.9% con nivel alto, evidenciando la existencia de actividades rutinarias que a la larga perjudican el rendimiento del colaborador. Finalmente sobre la realización personal existe un porcentaje medio que aún no cumple con sus expectativas profesionales.

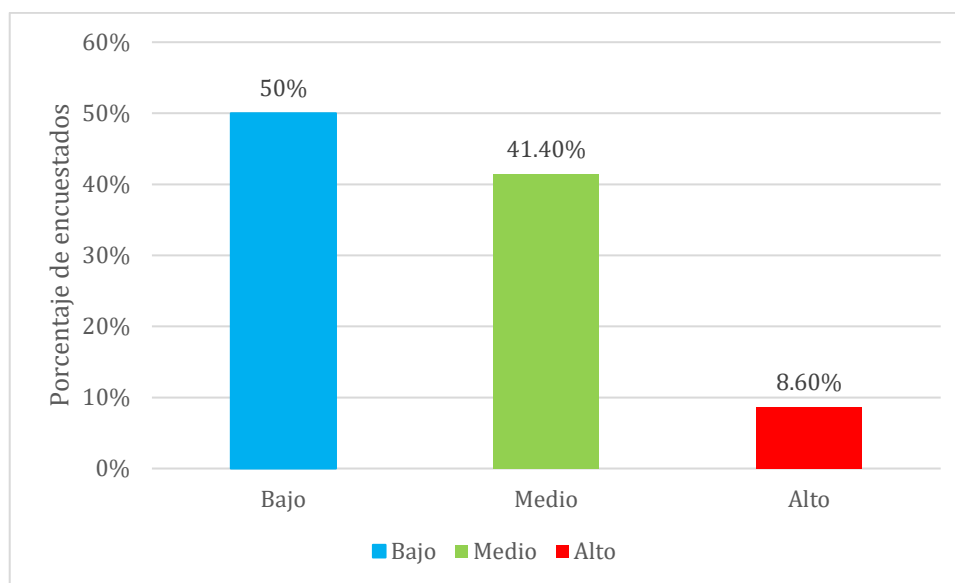
Tabla 3

Resultados descriptivos de reconocimiento laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	50%
Medio	29	41.4%
Alto	6	8.6%
Total	70	100%

Figura 4

Descripción de reconocimiento laboral



En la tabla 3 y figura 4, los resultados obtenidos en la variable reconocimiento laboral, donde se aprecia que el 50% de los especialistas considera que no se le reconoce por el esfuerzo realizado situación que puede ocasionar problemas en el rendimiento del personal.

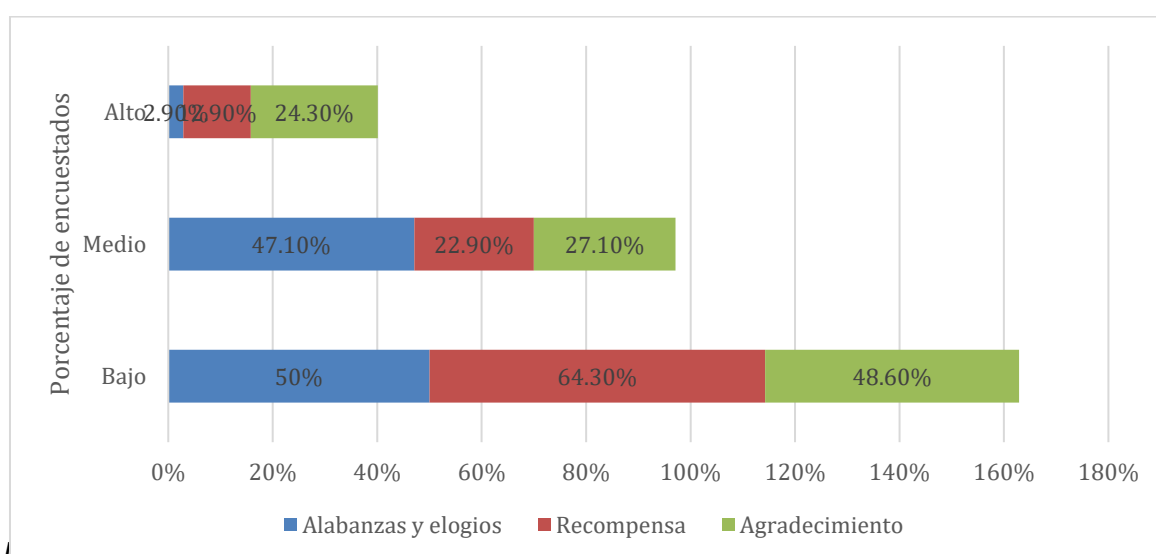
Tabla 4

Resultados descriptivos dimensiones de reconocimiento laboral

Nivel	Alabanzas y elogios	Recompensa	Agradecimiento
Bajo	50%	64.3%	48.6%
Medio	47.1%	22.9%	27.1%
Alto	2.9%	12.9%	24.3%
Total	100%	100%	100%

Figura 5

Descripción de dimensiones reconocimiento laboral



En la tabla 4 y figura 5 los resultados de las dimensiones de la variable reconocimiento laboral evidencian cierta similitud en los porcentajes a nivel bajo demostrando la necesidad del personal en valorar el trabajo realizado, esta tendencia puede incrementarse sino no se toman las medidas necesarias, lo cual afectaría no solo el rendimiento del personal sino a los pacientes que acuden al Centro.

Resultados inferenciales

Análisis de Normalidad

La investigación utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov a la muestra que estuvo compuesta por 70 registros, los resultados de la variable estrés obtuvo un p valor 0,00 menor a 0,05 y para la variable reconocimiento laboral el p valor fue de 0,00 menor a 0,05 determinándose una distribución de datos no normales.

Se aplicó la prueba no paramétrica para determinar la correlación entre las variables utilizándose el estadístico de Spearman basado en la cantidad de la muestra, monto superior a 50 datos

Para determinar si se acepta o se rechazan las hipótesis propuestas en la investigación fue necesario recurrir al análisis inferencial. Ante ello, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Hipótesis general

H1: Los niveles de estrés tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

H0: Los niveles de estrés no tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

Tabla 5

Correlación de las variables

		Reconocimiento laboral
Niveles de estrés	Correlación de Spearman	0,601
	Sig. (bilateral)	0,001

La tabla 5, nos muestra los resultados de correlación obtenidos entre las dos variables materia de investigación, cuyo resultado muestra un Sig. Bilateral inferior a 0.05 lo cual determina la existencia de la correlación, aceptándose la hipótesis

propuesta por el investigador y un 0,601 que representa el nivel de correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 1

H1: El nivel de agotamiento emocional tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

H0: El nivel de agotamiento emocional no tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023

Tabla 6

Contrastación de la correlación nivel de agotamiento emocional y reconocimiento laboral

	Nivel de agotamiento emocional y reconocimiento laboral
Correlación de Spearman	0,572
Sig. .(bilateral)	0,002

La tabla 6, nos muestra los resultados de correlación obtenidos entre el nivel de agotamiento y el reconocimiento laboral, cuyo resultado muestra un Sig. Bilateral inferior a 0.05 lo cual determinan la existencia de la correlación, aceptándose la hipótesis propuesta por el investigador y un 0,572 que representa el nivel de correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H1: El nivel de despersonalización tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

H0: El nivel de despersonalización no tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

Tabla 7

Contrastación de la correlación despersonalización y reconocimiento laboral

	Nivel de despersonalización y reconocimiento laboral
Correlación de Spearman	0,692
Sig. .(bilateral)	0,002

La tabla 7 nos muestra los resultados de correlación obtenidos entre el nivel de despersonalización y el reconocimiento laboral, cuyo resultado muestra un Sig. Bilateral inferior a 0.05 lo cual determinan la existencia de la correlación, aceptándose la hipótesis propuesta por el investigador y un 0,692 que representa el nivel de correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

H1: El nivel de realización personal tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental de Lima, 2023.

H0: El nivel de realización personal no tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental comunitario de Lima, 2023.

Tabla 8

Correlación nivel de realización y variable 2

	Nivel de realización personal y reconocimiento laboral
Coeficiente de correlación (Spearman)	0,696
Sig. (bilateral)	0,002

La tabla 8, nos muestra los resultados de correlación obtenidos entre el nivel de realización personal y el reconocimiento laboral, cuyo resultado muestra un Sig. Bilateral inferior a 0.05 lo cual determinan la existencia de la correlación, aceptándose la hipótesis propuesta por el investigador y un 0,696 que representa el nivel de correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

La investigación propuso como hipótesis general confirma la relación entre estrés y reconocimiento laboral de un Centro de salud mental de Lima, 2023, la cual fue confirmada con una correlación positiva moderado con un valor de 0,601 y un sig. Bilateral menor a 0.05, aceptándose la hipótesis propuesta alterna, concluyendo que existe una relación positiva moderada entre las variables. La investigación no encontró estudios que relacionen las dos variables, pero si se encontraron artículos en forma independiente a fin con las variables investigadas, permitiendo considerar las investigaciones de estrés mencionado lo indicado por Trujillo y Quispe (2021) donde refieren que el 50% de los especialistas desarrolla una capacidad de respuesta para afrontar el estrés laboral que afecta sus niveles de rendimiento. Por otro lado, la investigación de Rabanal (2021) muestra la presencia de una relación inversa del estrés con el rendimiento, determinando que a pesar de sentirse agobiado por la carga laboral existente se esfuerza por cumplir con sus obligaciones. Estos resultados, son fundamentados por lo mencionado por Lazarus y Folkman (1985) con su teoría transaccional, donde refieren que muchas veces todo aquello que genera estrés, es más considerado una oportunidad que amenaza, aflorando en los seres humanos la habilidad de afrontar las situaciones difíciles. Los artículos plasmados en la investigación respaldan los resultados obtenidos, siendo un factor positivo que permitirá que futuros análisis relacionados con las variables tenga un sustento que contribuya con ampliar los fundamentos y/o antecedentes.

En relación a la primera hipótesis propuesta donde se afirma que el nivel de agotamiento emocional se relaciona significativamente con el reconocimiento laboral del personal del CSMC de Lima, la investigación obtuvo una correlación positiva moderada con un sig. Bilateral menor a 0.05 entre la dimensión y la variable analizada, lo cual muestra que a pesar de presentar niveles medios de estrés, el agotamiento emocional fue bajo en un 80%. Similares resultados fueron los obtenidos por Velásquez (2022) quien en su investigación realizada en una empresa privada obtuvo una correlación de 0,576 en relación al agotamiento emocional concluyendo que esta dimensión si afecta los niveles de productividad del personal. Asimismo, Trujillo y Quispe (2021) en su investigación tuvieron un 52% de nivel moderado de agotamiento emocional entre los especialistas de la

salud y que este no afecta su nivel emocional ni siente frustración al desarrollar sus actividades, en lugar de ello, refieren que el contacto directo con los pacientes permite que su nivel de cansancio sea menor, otro factor a considerar es el ambiente favorable que presenta y que impide que los agentes estresores los afecten. En cambio, tenemos a Ochoa et al (2019) en la cual sus resultados de investigación demostraron una correlación negativa moderada en relación al agotamiento emocional con la variable desempeño, el 94.4% de los especialistas en educación presentaron un leve agotamiento emocional, el cual parte de un distanciamiento emocional y cognitivo de las actividades diarias a desarrollar. Asimismo, Albinacorta (2018), manifiesta que el personal que presento un nivel bajo de agotamiento emocional, muestra que al desarrollar sus actividades diarias no generan ningún tipo de frustración que impida el buen funcionamiento de su trabajo consideran que al interactuar con la gente influye en un mejor dinamismo que permite mantener un adecuado nivel de desempeño, es decir que no repercute en el logro de sus objetivos pero si consideran que es importante que el esfuerzo que realizan sea reconocido por sus superiores. Lo mencionado se sustenta con la teoría de Siegrist, vinculado al esfuerzo basado en el requerimiento del trabajo ante situaciones complejas sin la necesidad de hacer un extremo esfuerzo ni la espera de una retribución económica a cambio de cumplir con las funciones asignadas. Muchos investigadores han coincidido en que el agotamiento emocional

Sobre la segunda hipótesis específica, la que sostiene determinar la relación entre el nivel de despersonalización y el reconocimiento laboral del personal del Centro de salud mental de Lima 2023, cuyos resultados han confirmado una correlación un Sig. Bilateral menor a 0,05 y un nivel positivo moderado de correlación y los resultados descriptivos mostraron 32.9% alto nivel de despersonalización por lo que se requiere que el reconocimiento laboral se demuestre para poder contrarrestar la rutina y las actividades repetitivas, limitando las iniciativas que el personal pueda proponer para mejorar su actitud y comportamiento en el desarrollo de sus funciones. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Guerra y Stecher (2020) donde dan importancia a las dinámicas que se deben aplicar dentro de las instituciones con el fin de superar las expectativas y demandas de los colaboradores y no encasillarse en actividades repetitivas que impiden el desarrollo de las cualidades y habilidades del personal

para evitar factores que conlleven a nivel de despersonalización que limiten el adecuado desempeño de sus actividades diarias. Por su parte, Deng et al (2019) infiere que los agentes estresores son un desafío para toda organización afectando directamente la eficiencia de sus actividades diarias por lo cual es importante que las organizaciones motiven al personal constantemente, reconociendo el compromiso, el esfuerzo por cumplir las metas establecidas, aplicando estrategias que permitan reducir caer en la rutina generando en el colaborador desgano, desinterés por las actividades que realiza, solo cumplirlas sin importar que sus actividades afecten a otras personas. Lo referido se sostiene que lo mencionado en la teoría de Dorahy (2024) que habla del comportamiento disociativo, en el cual por situaciones que se puedan presentar negativamente dentro del desarrollo de sus actividades repercuten en su estado de ánimo dominando su comportamiento negativamente hacia su entorno y sus superiores. Por ello, es importante identificar cuando exista este tipo de estresores a fin de tomar las medidas respectivas a tiempo para que no afecte el desarrollo de sus funciones, es necesario aplicar medidas inmediatas por medio de la motivación, reconocimiento y agradecimiento, revalorando el compromiso y esfuerzo que realiza diariamente, superando situaciones que puedan alterar su desempeño y estado de ánimo.

En cuanto a la tercer hipótesis específica, se propuso determinar la relación entre el nivel de realización persona y reconocimiento laboral de un Centro de salud mental de Lima, 2023 la cual fue confirmada con una correlación positiva moderado con un valor de 0,696 y un sig. Bilateral menor a 0.05, aceptándose la hipótesis propuesta en la investigación, concluyendo que existe una relación positiva moderada entre la realización personal y el reconocimiento laboral, el 72.9% de los especialistas menciona tener un alto nivel en realización personal. Los resultados guardan relación con lo mencionado por Trujillo y Quispe (2021) donde la percepción de los especialistas en salud evidencio un 83.3% de alto en realización personal lo que implica que el personal muchas veces cuenta con el tiempo necesario para realizar todas sus actividades específicas, no se le dificulta el apoyo dentro del área o tenga la necesidad de recurrir a sus superiores para realizar actividades determinadas y por la indisposición o tiempo de esta , no presenta dificultades para cumplir con sus obligaciones por lo que es importante que los superiores no descuiden estos factores que a la larga generan frustración entre los

colaboradores y repercutan en su rendimiento, ante ellos es importante que se identifiquen las deficiencias y actuar inmediatamente dando el respaldo y la asistencia en situaciones que lo requieran. Por otro lado, Pozo (2020) refiere que es importante el reconocimiento a través de las mejoras del entorno laboral, reconociendo los logros individuales, motivando al personal, capacitándolo y brindándoles recompensa por el esfuerzo y dedicación que demuestran al desarrollar sus actividades. En cambio, Ochoa et al (2019) presenta un porcentaje alto en baja realización del personal del 86%, demostrando las dificultades que presentan los colaboradores para desarrollar sus actividades diarias, en muchos casos sienten que no tienen la capacidad de respuesta inmediata para desarrollar todas las actividades necesarias, suelen depender de terceros para llevarlas a cabo, perciben una evaluación negativa de sí mismos generando incertidumbre y malestar en su centro de labores, sienten frustración al no cumplir con sus actividades asignadas, ante esta situación es importante que las instituciones les brinden capacitaciones al personal con el objeto de generar más seguridad y confianza en el buen desempeño de sus labores, esta es otra forma de reconocimiento laboral ofreciendo las herramientas y el conocimiento necesario a los colaboradores para que tengan la capacidad de enfrentar cualquier situación que obstruya o dificulte el cumplimiento de las misma, de esta manera poder actuar y dar solución a los obstáculos que afecten su rendimiento. Su fundamentación teórica es respaldada por lo mencionado por Maslow (2005) que se base en las necesidades básicas hasta las sociales del individuo, donde busca elevar su autoestima y confianza al lograr con sus objetivos sociales de autorrealización buscando el reconocimiento de su entorno para sentirse seguro y completo. Como se menciona, el ser humano busca su crecimiento personal a través del desarrollo de su potencial para lograrlo requiere de mucho esfuerzo y compromiso, saber tomar las decisiones adecuadas en el momento oportuno enfocado en conseguir sus metas.

El desarrollo de la investigación tuvo como principal fortaleza, la identificación de los principales problemas relacionados con la variable, cuyo análisis permitió dar a conocer al Centro de Salud Mental, las principales limitaciones o deficiencias que percibe el personal en relación a las variables y dimensiones. Otro factor, que fue de ayuda en la investigación fue la similitud

identificada en los artículos analizados en función a la metodología aplicada debido a que contribuye en medir las variables y lograr los objetivos de la investigación, así como determinar que la hipótesis propuesta sea aceptada o rechazada, las bases teóricas y los resultados obtenidos que guardaban relación en cuanto al desarrollo y alcances. Por otro lado, la identificación de los problemas permitió dar una visión más clara sobre las estrategias a desarrollar que deben estar encasilladas a reconocer el compromiso y esfuerzo de los colaboradores, quienes a pesar de la recarga de trabajo, cumplen con la atención programa. Gran parte de los artículos analizados nos demuestran la relación entre ellas y el comportamiento ante determinadas situaciones en las que se presenta.

La investigación también ha presentado ciertas limitaciones para llevarlas a cabo, netamente en la accesibilidad a muestra parte de la investigación, ya que al ser una Centro de Salud mental, la mayor parte de sus actividades se basa en la atención del paciente, procesos continuos debido a la gran demanda con la que cuenta el Centro, siendo este un factor nos dilató la aplicación de las encuestas por la poca disponibilidad de tiempo libre tanto del personal de atención medica como al personal administrativo, así como la demora en la autorización de los permisos, por parte del área directiva, ya que al ser una dependencia publica, requiere de un proceso para la atención del requerimiento. Al desarrollar las encuestas, se percibieron ciertas actitudes y comportamientos de desconfianza y preocupación por parte del personal que iba a formar parte de las encuestas, pero al momento de darle la explicación que era netamente académico, fueron más accesibles y participativos.

Finalmente, tuvimos el factor tiempo, porque hubiésemos querido ahondar más en la percepción del personal de salud y acceder a mayor información pero fue limitante, por la demora en las autorizaciones a pesar que si se contaba con la predisposición del Centro.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El estrés y el reconocimiento laboral de los especialistas del Centro de Salud mental de Lima, 2024, muestra una correlación de 0,601 con un sig bilateral de 0,001, por debajo del 0,05 del nivel de significancia, representando una correlación positiva moderada. Por consecuencia, se concluye que, es importante que se incremente el reconocimiento por el esfuerzo realizado al cumplimiento, en un ambiente laboral donde suelen presentarse factores generadores de estrés perjudicando el rendimiento del personal.

Segunda: El nivel de agotamiento emocional y el reconocimiento laboral obtuvieron una correlación de 0,572, con un sig. bilateral 0,002 menor a 0.05 de nivel de significancia, demostrando una correlación positiva moderada, lo cual establece que al reducir el agotamiento emocional de los especialistas, mejorarán sus niveles de cumplimiento, así como, la necesidad de recibir el recibiendo reconocimiento el esfuerzo realizado.

Tercera: El nivel de despersonalización y el reconocimiento laboral guardan relación, lo cual es respaldado con un sig. Bilateral = 0,002 menor a 0,05 determinando la correlación y un 0,692 confirmando la existencia de una correlación positiva moderada, lo cual concluye que es importante que el especialista no actúe de forma rutinaria, ni de forma automatizada, es importante que cuente con todas las herramientas que permitan desenvolver y sienta el control del desarrollo de sus actividades y de esta manera obtener un mayor reconocimiento por su desempeño.

Cuarta: El nivel de realización personal y el reconocimiento laboral presentan una correlación de 0,696 determinando una correlación positiva moderada, resultados respaldados con un sig. Bilateral menor a 0,05. Ante ello, concluimos que a mayor esfuerzo realizado, desarrollando al máximo su potencial, generando un mejor nivel de crecimiento del especialista mayor será el reconocimiento que este obtenga por el esfuerzo realizado.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Director del Centro de Salud Mental, aplicar estrategias enfocadas en mejorar las condiciones y el ambiente laboral, estableciendo mecanismo con la finalidad de reducir la saturación mental y física del personal de salud incrementando su productividad, reduciendo los niveles de estrés y valorar el esfuerzo y compromiso.

Segunda: Al Coordinador del Centro de salud mental comunitario, realizar una mejor distribución de la carga laboral de tal manera que permita una mejor reducción de los niveles de agotamiento emocional del personal, con el propósito que el personal pueda atender adecuadamente a cada uno de sus pacientes sin estar presionado y cumplir con eficiencia sus atenciones médicas.

Tercera: Al Personal que se encarga de la evaluación del paciente y que presenta sobre carga de citas, mantener una comunicación constante con el área de atención con la finalidad de identificar las herramientas necesaria que les permitan reducir la saturación de pacientes, generando la presencia de cuadros de ansiedad, producto de la sobre carga laboral u otro factor que genere la despersonalización y eleve los niveles de estrés afectando su productividad.

Cuarta: Al Director, brindar al personal el respaldo, incentivo y capacitaciones que contribuya en la realización profesional, reconociendo el apoyo y compromiso en el desarrollo de sus actividades con el objetivo de reforzar el compromiso en el cumplimiento de las metas establecidas.

REFERENCIAS

- Acosta, Adriana; Jiménez, Luz; Pulido, Edgar; Redondo, Miladys (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia Encuentros.17 (01), pp. 24-33
<https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525003/html/>
- Autónoma del Caribe Colombia DOI: <https://doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23993>
- Anier, N. (2020). *Manager à distance: le pouvoir de la reconnaissance* Tissot Editions
<https://www.editionstissot.fr/actualite/santesecurite/manager-a-distance-le-pouvoir-de-la-reconnaissance>
- Ángel, A., Díaz, M., Gómez, J., López, C., y Tamayo, D. (2018). *Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en auxiliares de enfermería de la clínica de los remansos en Ibagué-Tolima*.
<https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/908>
- Angulo, D., Nivelá, C., Chiriguayo, J., Zuñiga, G., y de León, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266).
- Barreto, D. y Salazar, H. (2021) Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Univ. Salud* [online]. 2021, vol.23, n.1, pp.30-39. Epub Jan 01, 2021. ISSN 0124-7107.
http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria.
https://www.academia.edu/43621587/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Serie_Integral_por_competencias

- Beltrán, J. M., & Carvajal, A. B. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38. <https://www.redalyc.org/journal/559/55964256022/55964256022.pdf>
- Broncano Ignacio, E. J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada. Lima – Perú 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18238>
- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K., y Mikkelsen, A. (2020). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 365-382. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2018-1560>
- Carvajal-Vera, C., Aranda-Beltrán, C., González-Muñoz, E., León-Cortés, S., & González-Baltazar, R. (2019). Desórdenes músculo esqueléticos y factores de riesgo psicosocial en el personal de enfermería de cuidados intensivos en Ecuador. *Salud Jalisco*, 6(1), 55-63. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=85583>
- Calderón, M., PhD, Avilez, Y. E. P., Villadiego, M. C. W., Rivera, D. L., de Albis, Lidia Maria Flórez, y Therán, K. M. D. (2022). Stress and job performance of secondary teachers under the telework modality. [Estrés y desempeño laboral de los docentes de secundaria bajo la modalidad de teletrabajo] *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 41(10), 692-697. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7512595>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, 95, e202104057.
- Del Águila, V. (2019). Plan de reconocimiento laboral para mejorar las ventas en la empresa Detalles Zapatería, en la ciudad de Tarapoto, año 2018. (Tesis para obtener el título profesional en administración). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36012?locale-attribute=es>

- Delgado Espinoza, S. katheryne, Calvanapón Alva, F. A., y Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18.
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Xu, T. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24, 1-11.
<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Dorahy, M., Brand, B, Şar, V., Krüger, C., Stavropoulos, P., Martínez-Taboas, A., Lewis-Fernandez, R., Middleton, W. (2014). Dissociative identity disorder: An empirical overview. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 48(5), 402-417.
<https://doi.org/10.1177/0004867414527523>
- Garriz, A. (2018). Investigación básica vs. investigación aplicada ¿una antinomia falsa? *Educación Química*, 15(3), 186-190.
<https://revistas.unam.mx/index.php/req/article/view/66175/58086>
- Guerra, R., y Stecher, A. (2020). Dinámicas de reconocimiento y agravio moral en el trabajo. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 76-96. Recuperado a partir de
<http://ojs.sociologia-alas.org/index.php/CyC/article/view/166>
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). IMPACT OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS AND MOTIVATION ON JOB PERFORMANCE: A CASE FROM PRIVATE UNIVERSITIES OF KARACHI. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2), 31-41.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-job-satisfaction-stress-motivation-on/docview/2434244417/se-2>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica (6ta ed.). México: McGraw Hill.

https://www.ecured.cu/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica

Honneth, A., (2003), *Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte*, Frankfurt, Suhrkamp (citado como KuA).

<https://www.suhrkamp.de/buch/axel-honneth-kampf-um-anerkennung-t-9783518287293>

Jurado Manjo, R. A. (2018). Factores de riesgo psicosocial y carga mental de trabajo en el personal de enfermería que labora en el Hospital de Apoyo De Palpa, mayo 2017. *Universidad Privada San Juan Bautista*.
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/1429>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Ediciones Martínez Roca.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>

Lee, S., y Song, H. (2020). A Study on the gender recognition and job satisfaction of female physical education teachers. *International Journal of Social Welfare Promotion and Management*, 7(1), 25-32.

Luque Ojeda, S. G. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con la Salud Mental Positiva en los Enfermeros del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – Essalud Arequipa, 2017* [Universidad Católica Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7084>

Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout

Maslow, A. (2005). *El management según Maslow*. Barcelona: Paidós Ibérica.

https://books.google.com.pe/books/about/El_Management_Seg%C3%BA_n_Maslow.html?id=OQ90Y3YeFpYC&redir_esc=y

Malleville, S. y Beliera, A. (2020). El lugar del reconocimiento en el trabajo de enfermería. Repensando el concepto de precarización laboral. *Estudios del trabajo*, (59), 49-51. Recuperado en 13 de noviembre de 2023, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2545-77562020000100005&lng=es&tlng=es.

- Mejía, Ch., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinosa, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista Asociación Española de Especialistas en Medicina del trabajo*. 28(3). ISSN1132-
https://www.researchgate.net/publication/338527055_Factores_asociados_al_estres_laboral_en_trabajadores_de_seis_paises_de_Latinoamerica
- OCC. (2021). Las 10 mejores empresas con las mejores prácticas en RRHH. Obtenido de Online Career Center (OCC):
<https://www.altonivel.com.mx/empresas/empresas-mejores-capital-humano>
- Ochoa, H., Daga, M., & Morán, H. (2019). Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local No 08 de Cañete. *Innova Shinambo*, 1(1), 76-85. Consultado de <http://51.222.120.103/index.php/EDUCACION/article/view/24>
- OMS. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Organización Panamericana de la Salud. *Demencia: una prioridad de salud pública*. Washington, D.C.: OPS; 2022
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3), 1–19.
<https://psicologiymente.com/clinica/estres-laboral-causas-como-combatirlo>
- Orozco Vásquez, M.-M., Zuluaga Ramírez, Y.-C., & Pulido Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 5.
<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/2308>
- Pacherrez Riva, J., y Marrufo Fernández, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de

- la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Pozo, J. (2020). Programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el clima laboral en una empresa pública, Lima 2020. (Tesis para obtener el Título profesional en administración y Negocios Internacionales). Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3918>
- Quintana Cueva, R. I. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao, 2020* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47941>.
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de cultura económica.
https://www.academia.edu/6753716/Tecnicas_de_Investigacion_Aplicadas_a_las_Ciencias_Sociales_Padua
- Rabanal, H., Yupari, I., Aguilar, P., y Yuncor, N. (2021). Estrés laboral y desempeño en docentes de Instituciones Educativas Públicas. *South Florida Journal of Development*, 2(1), 610–622.
<https://doi.org/10.46932/sfjdv2n1-044>
- Ramos Guajardo, S., Ceballos Vásquez, P., Ramos Guajardo, S., & Ceballos Vásquez, P. (2018). Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: Una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 7(1), 3-16. <https://doi.org/10.22235/ech.v7i1.1537>
- Ramírez, J (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147.
<https://doi.org/10.22380/2539472x.802>
- Recalde, Á. A. R., Díaz, F. V. V., & Rosado, Z. M. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>

- Reyes, D., González, E. y Solís, F. (2022). La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 28(82), 294-314.
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672023000100139
- Ren, J., Bi, Y., Sowers, J. R., Hetz, C., & Zhang, Y. (2021). Endoplasmic reticulum stress and unfolded protein response in cardiovascular diseases. *Nature Reviews Cardiology*, 18(7), 499-521.
- Mbi Inventario Burnout De Maslach & Jackson, *Muestra Peruana*. Lima, Peru: Llaja Rojas, Victoria Hermila
- Trujillo, C. y Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado Y Salud Pública*, 1(2), 46–53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- 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
- Vicente, M. S. (2021). *Nivel de riesgo psicosocial laboral en profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos del hospital interzonal de agudos especializado en pediatría "Sor María Ludovica" de La Plata, provincia de Buenos Aires, año 2017* [Master Tesis, Universidad Nacional del Rosario].
- <http://rephip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/22872>
- Villasís et al., (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex*. 65(4):414-421
- <https://www.revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560>
- Wolfers, L. y Utz, S. (2022). Social media use, stress, and coping. *Current Opinion in Psychology*, 45, 101305.

Widyanto, W. (2022). The Effect of Co-Workers and Recognition to Job Satisfaction (Human Resources Literature Review). *Journal of Accounting and Finance Management*, 3(1), 36-47.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIAS

Título: Estrés y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024															
Autora: Laura Cangalaya, Evelyn Victoria															
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores												
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre estrés y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre nivel de agotamiento emocional y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024? 2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de despersonalización y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024? 3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de realización personal y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y el reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitaria de Lima, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre nivel de agotamiento emocional y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024. 2. Determinar la relación que existe el nivel de despersonalización y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024. 3. Determinar la relación que existe entre el nivel de realización personal y reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024. 	<p>Hipótesis general: Los niveles de estrés tienen relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de salud en el Centro de salud mental de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El nivel de agotamiento emocional tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024. 2. El nivel de despersonalización tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024. 3. El nivel de realización personal tiene relación significativa con el reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024. 	<p>Variable 1: Niveles de estrés</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de medición</th> <th style="width: 15%;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento emocional ● Despersonalización ● Realización personal </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio prometido ● Confiabilidad ● Disponibilidad ● Prontitud del Servicio ● Compromiso ● Trato al personal </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>1,2,3,6,8,13,14,16,20.</p> <p>5,10,11,22</p> <p>4,7,9,12,17,18,19,21.</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Ordinal</p> <p>1 -Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5-siempre</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Alto [80-110]</p> <p>Medio [51-79]</p> <p>Bajo [22-50]</p> </td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	<ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento emocional ● Despersonalización ● Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio prometido ● Confiabilidad ● Disponibilidad ● Prontitud del Servicio ● Compromiso ● Trato al personal 	<p>1,2,3,6,8,13,14,16,20.</p> <p>5,10,11,22</p> <p>4,7,9,12,17,18,19,21.</p>	<p>Ordinal</p> <p>1 -Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5-siempre</p>	<p>Alto [80-110]</p> <p>Medio [51-79]</p> <p>Bajo [22-50]</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos											
<ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento emocional ● Despersonalización ● Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio prometido ● Confiabilidad ● Disponibilidad ● Prontitud del Servicio ● Compromiso ● Trato al personal 	<p>1,2,3,6,8,13,14,16,20.</p> <p>5,10,11,22</p> <p>4,7,9,12,17,18,19,21.</p>	<p>Ordinal</p> <p>1 -Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5-siempre</p>	<p>Alto [80-110]</p> <p>Medio [51-79]</p> <p>Bajo [22-50]</p>											
			<p>Variable 2: Reconocimiento laboral</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de medición</th> <th style="width: 15%;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Alabanzas o elogios ● Regallos </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Logro alcanzado ● Preferencia del empleado </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>1-3</p> <p>4-5</p> <p>6-9</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Ordinal</p> <p>1 -Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5-iempre</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Alto [36-50]</p> <p>Medio [23-35]</p> <p>Bajo [22-10]</p> </td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	<ul style="list-style-type: none"> ● Alabanzas o elogios ● Regallos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Logro alcanzado ● Preferencia del empleado 	<p>1-3</p> <p>4-5</p> <p>6-9</p>	<p>Ordinal</p> <p>1 -Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5-iempre</p>	<p>Alto [36-50]</p> <p>Medio [23-35]</p> <p>Bajo [22-10]</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos											
<ul style="list-style-type: none"> ● Alabanzas o elogios ● Regallos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Logro alcanzado ● Preferencia del empleado 	<p>1-3</p> <p>4-5</p> <p>6-9</p>	<p>Ordinal</p> <p>1 -Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5-iempre</p>	<p>Alto [36-50]</p> <p>Medio [23-35]</p> <p>Bajo [22-10]</p>											

			<ul style="list-style-type: none"> • Agradecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Agradecimiento a los esfuerzos 			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 70 personal de salud del Centro de salud mental comunitario de Lima</p> <p>Tipo de muestreo: no aplica</p> <p>Muestra: poblacional, misma cantidad que la población</p>	<p>Variable 1: Niveles de estrés</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de preguntas</p> <p>Variable 2: Reconocimiento laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de preguntas</p> <p>Escala: Ordinal</p>		<p>Descriptiva: Se aplicará las tablas de frecuencias y porcentajes</p> <p>Inferencial: Se halla el nivel de significancia y la relación donde se rechaza o se acepta la hipótesis nula</p>			

Anexo 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE NIVELES DE ESTRÉS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Niveles de estrés	Son los grados del desequilibrio que suele aparecer por la presión y la exigencia laboral por factores ajenos, en el caso de los trabajadores aparece con un ligero mal humor llegando a producirse graves depresiones que van de la mano con el agotamiento y desgaste físico (Ortiz, 2020).	Los niveles de estrés van a ser medidos por medio de 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal según el modelo de modelo MBI de Maslach y Jackson (1981)	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio prometido • Confiabilidad 	ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Prontitud del servicio 	ordinal
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Trato al personal 	ordinal

Matriz de operacionalización de la variable reconocimiento laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Reconocimiento laboral	Es el esfuerzo que genera gasto de energía física o mental al momento de realizar su trabajo demostrando un rendimiento profesional destacando sus habilidades en el cumplimiento de sus responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo (Recalde et al., 2020).	Los niveles de estrés van a ser medidos por medio de 3 dimensiones: Alabanzas y elogios, recompensas y agradecimiento según la teoría de reconocimiento de Chiavenato (2007)	Alabanzas o elogios	<ul style="list-style-type: none"> • Logro alcanzado • Preferencia del empleado 	Ordinal
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Regalos 	Ordinal
			Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Agradecimiento a los esfuerzos 	Ordinal

ANEXO 3. FICHA DE INSTRUMENTOS

Ficha Técnica Cuestionario Niveles de estrés

Nombre del instrumento:	Inventario MBI
Autor:	Maslach y Jackson
Año:	1997
Adaptado por:	Sarria, García y Llaja
Año:	2007
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre niveles de estrés y el reconocimiento laboral del personal de salud en un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024.
Dimensiones:	3 (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal)
Población:	70
Numero de ítem:	22
Aplicación:	(individual)
Tiempo de administración	10 minutos
Normas de aplicación	El encuestado marcará el ítem que crea conveniente
Escala de medición	Escala tipo Likert 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre

Ficha Técnica Cuestionario Reconocimiento laboral

Nombre del instrumento:	Reconociendo laboral
Autor:	Huamán y Villanueva
Año:	2021
Adaptado por:	Laura Cangalaya, Evelyn Victoria
Año:	2024
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre niveles de estrés y el reconocimiento laboral del personal de un Centro de salud mental comunitario de Lima, 2024.
Dimensiones:	3 (Alabanzas o elogios, agradecimiento y recompensas)
Población:	70
Numero de ítem:	22
Aplicación:	(individual)
Tiempo de administración	10 minutos
Normas de aplicación	El encuestado marcará el ítem que crea conveniente
Escala de medición	Escala tipo Likert 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre

ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Niveles de estrés y reconocimiento laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jessica Fabiola Díaz Sánchez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación – Administración- Gestión Pública
Institución donde labora:	Patronato de Lima –PATPAL-FBB
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Inventario MBI -Maslach Bournut Inventory
Autor (a):	Maslach y Jackson (1997) adaptado por Sarriá, García y Llaja (2007)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Auto administrado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Mental -UNMSM
Significación:	– Dimensión 1: Agotamiento emocional. (9 preguntas) – Dimensión 2: Despersonalización. (4 preguntas) – Dimensión 3: Realización personal. (9 preguntas) Likert de cinco niveles: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Reconocimiento Laboral
Autor (a):	Huamán y Villanueva. (2021)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Auto administrado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Mental -UNMSM
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 1: Alabanzas o elogios (4 preguntas) - Dimensión 2: Recompensa (3 preguntas) - Dimensión 3: Agradecimiento (3 preguntas) <p>Likert de cinco niveles: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).</p>

4. Soporte teórico

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Estrés	Se conceptualiza como Es aquel estímulo o situación ambiental que genera en el estado mental de la persona tensión u ansiedad (Ortiz,2020).	Agotamiento mental	Es el elemento que implica la reducción de energía, sensación de desgaste emocional y físico, vinculados a sentimientos de fracaso y frustración rebasando sus recursos emocionales. (Maslach y Jackson (1981).
		Despersonalización	Es la desconexión del individuo ante sus emociones personales, el ambiente donde se desarrolla generando actitudes negativas, cinismo en el interactuar con otras personas. Por lo general presenta una reducción en su competitividad, éxito laboral y se autoevalúa en forma negativa en comparación con los demás. (Maslach y Jackson (1981).
		Realización personal	Se basa en la autorrealización de las personas, se apoya en sus ambiciones, esperanza, se auto motiva buscando el crecimiento, desarrollando al máximo sus capacidades y competencias, creando un estado positivo interno por el logro alcanzado. (Maslach y Jackson (1981).

Reconocimiento laboral	Tenemos lo mencionado por Anier (2020) es el elemento principal de la motivación laboral, todo aquel que se siente apreciado y valorado dentro de la organización va a tener una alta autoestima.	Alabanzas o elogios	Por lo general se manifiesta al realizar los resultados alcanzados por las personas, debido a la habilidad o capacidad que demuestre al desarrollar una actividad o algún otro tipo de situaciones que desarrolle sin llegar a las adulaciones. Presenta como indicadores el logro alcanzado (resultado óptimo de actividades en un tiempo definido) y la preferencia del empleado (Cuando por iniciativa del empleado realiza una actividad individual o colectiva exitosamente). (Chiavenato).
		Agradecimiento	La gratitud que los superiores manifiestan al colaborador utilizando un medio escrito, verbal u otra forma de comunicación para expresar y reconocer lo realizado. Presenta como indicador el agradecimiento a los esfuerzos (reconocimiento por parte de la organización) (Chiavenato, 2007).
		Recompensa	Otorgar al trabajador una gratificación económica o inmaterial como obsequio por el esfuerzo y logro obtenido. Considera como indicador los regalos (cosa que se otorga como demostración de admiración, consideración o afecto (Chiavenato, 2007).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Niveles de estrés y reconocimiento laboral" elaborado por Maslach y Jackson (1997) adaptado por Sarriá, García y Llaja (2007) y Huamán y Villanueva. (2021). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del instrumento: Niveles de estrés

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

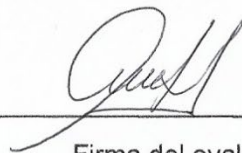
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Servicio prometido	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				x				x				x	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				X				X				X	
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado				X				X				X	
	Me siento frustrado en mi trabajo				X				X				X	
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				X				X				X	
Confiabilidad	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes				X				X				X	
	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas				X				X				X	
	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				X				X				X	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				x				x				X	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad	Siento que mi trabajo me está desgastando				X				X				X	
	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				X				X				X	
	Siento que me he hecho más duro con la gente				X				X				X	
Prontitud del servicio	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes				x				x				x	

▪ Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Compromiso	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				X				X				X	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X				X				X	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				X				X				X	
	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X				X				X	
Trato al personal	Me siento con mucha energía en mi trabajo				X				X				X	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				X				X				X	
	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X				X				X	



Firma del evaluador

DNI 09851172

Dimensiones del instrumento: Reconocimiento laboral

- Primera dimensión: Alabanzas y elogios


Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Logro alcanzado	La empresa lo reconoció de manera pública por la meta cumplida				X				X				X	
	Recibió algún incentivo por el logro alcanzado				X				X				X	
Preferencia del empleado	La empresa realiza constante rotación de personal				X				X				X	
	La empresa cuida de sus empleados brindándoles comodidades laborales				x				x				X	

▪ Segunda dimensión: Recompensas

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regalos	La empresa le ha hecho presente de regalos en fechas importantes para usted.				X				X				X	
	Los regalos que la empresa le brindo fueron oportunos				X				X				X	
	La empresa realiza actividades de confraternidad con todos los colaboradores de manera constante				X				x				x	

Tercera dimensión: Agradecimiento

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Agradecimiento a los esfuerzos	La empresa en algún momento agradeció los esfuerzos que hacen usted como colaborador				X				X				X	
	La empresa se comunica de alguna forma con usted para agradecerle por esforzarse en aumentar su productividad				X				X				X	
	Las formas de comunicación de la empresa con usted fue la adecuada				x				x				x	



 Firma del evaluador
 DNI 09851172

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **"Niveles de estrés y reconocimiento laboral"**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Shela Cristal Fernandez Quispe
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión en servicios de la salud – Salud mental
Institución donde labora:	CMI. Tahuantinsuyo bajo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Inventario MBI -Maslach Boumut Inventory
Autor (a):	Maslach y Jackson (1997) adaptado por Sarriá, García y Llaja (2007)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Auto administrado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Mental -UNMSM
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 1: Agotamiento emocional. (9 preguntas) - Dimensión 2: Despersonalización. (4 preguntas) - Dimensión 3: Realización personal. (9 preguntas) Likert de cinco niveles: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Reconocimiento Laboral
Autor (a):	Huamán y Villanueva. (2021)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Auto administrado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Mental -UNMSM
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 1: Alabanzas o elogios (4 preguntas) - Dimensión 2: Recompensa (3 preguntas) - Dimensión 3: Agradecimiento (3 preguntas) Likert de cinco niveles: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

4. Soporte teórico

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Estrés	Se conceptualiza como Es aquel estímulo o situación ambiental que genera en el estado mental de la persona tensión u ansiedad (Ortiz,2020).	Agotamiento mental	Es el elemento que implica la reducción de energía, sensación de desgaste emocional y físico, vinculados a sentimientos de fracaso y frustración rebasando sus recursos emocionales. (Maslach y Jackson (1981).
		Despersonalización	Es la desconexión del individuo ante sus emociones personales, el ambiente donde se desarrolla generando actitudes negativas, cinismo en el interactuar con otras personas. Por lo general presenta una reducción en su competitividad, éxito laboral y se autoevalúa en forma negativa en comparación con los demás. (Maslach y Jackson (1981).
		Realización personal	Se basa en la autorrealización de las personas, se apoya en sus ambiciones, esperanza, se auto motiva buscando el crecimiento, desarrollando al

			máximo sus capacidades y competencias, creando un estado positivo interno por el logro alcanzado. (Maslach y Jackson (1981).
Reconocimiento laboral	Tenemos lo mencionado por Anier (2020) es el elemento principal de la motivación laboral, todo aquel que se siente apreciado y valorado dentro de la organización va a tener una alta autoestima.	Alabanzas o elogios	Por lo general se manifiesta al realzar los resultados alcanzados por las personas, debido a la habilidad o capacidad que demuestre al desarrollar una actividad o algún otro tipo de situaciones que desarrolle sin llegar a las adulaciones. Presenta como indicadores el logro alcanzado (resultado óptimo de actividades en un tiempo definido) y la preferencia del empleado (Cuando por iniciativa del empleado realiza una actividad individual o colectiva exitosamente). (Chiavenato).
		Agradecimiento	La gratitud que los superiores manifiestan al colaborador utilizando un medio escrito, verbal u otra forma de comunicación para expresar y reconocer lo realizado. Presenta como indicador el agradecimiento a los esfuerzos (reconocimiento por parte de la organización) (Chiavenato, 2007).
		Recompensa	Otorgar al trabajador una gratificación económica o inmaterial como obsequio por el esfuerzo y logro obtenido. Considera como indicador los regalos (cosa que se otorga como demostración de admiración, consideración o afecto (Chiavenato, 2007).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Niveles de estrés y reconocimiento laboral" elaborado por Maslach y Jackson (1997) adaptado por Sarriá, García y Llaja (2007) y Huamán y Villanueva. (2021). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del instrumento: Niveles de estrés

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

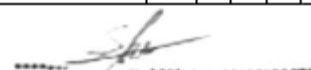
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Servicio prometido	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				X				X				X	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				X				X				X	
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado				X				X				X	
	Me siento frustrado en mi trabajo				X				X				X	
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				X				X				X	
Confiabilidad	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes				X				X				X	
	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas				X				X				X	
	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				X				X				X	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X				X				X	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad	Siento que mi trabajo me está desgastando				X				X				X	
	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				X				X				X	
	Siento que me he hecho más duro con la gente				X				X				X	
Prontitud del servicio	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes				X				X				X	

• Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Compromiso	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				X				X				X	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X				X				X	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				X				X				X	
	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X				X				X	
	Me siento con mucha energía en mi trabajo				X				X				X	
Trato al personal	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				X				X				X	
	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X				X				X	



Lic. Sheila Fernández Quispe
 CTSP 11100

Firma del evaluador
 DNI 45771851

Dimensiones del instrumento: Reconocimiento laboral

- Primera dimensión: Alabanzas y elogios

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Logro alcanzado	La empresa lo reconoció de manera pública por la meta cumplida				X				X				X	
	Recibió algún incentivo por el logro alcanzado				X				X				X	
Preferencia del empleado	La empresa realiza constante rotación de personal				X				X				X	
	La empresa cuida de sus empleados brindándoles comodidades laborales				X				X				X	

- Segunda dimensión: Recompensas

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regalos	La empresa le ha hecho presente de regalos en fechas importantes para usted.				X				X				X	
	Los regalos que la empresa le brindo fueron oportunos				X				X				X	
	La empresa realiza actividades de confraternidad con todos los colaboradores de manera constante				X				X				X	

Tercera dimensión: Agradecimiento

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Agradecimiento a los esfuerzos	La empresa en algún momento agradeció los esfuerzos que hacen usted como colaborador				X				X				X	
	La empresa se comunica de alguna forma con usted para agradecerle por esforzarse en aumentar su productividad				X				X				X	
	Las formas de comunicación de la empresa con usted fue la adecuada				X				X				X	



Lic. Sheila Fernández Quispe
CTSP 11100

Firma del evaluador
DNI 45771851

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **"Niveles de estrés y reconocimiento laboral"**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOSÉ BERNABE ACHICAHUALA MAMANI
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación – Administración- Gestión Pública
Institución donde labora:	Patronato de Lima –PATPAL-FBB
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Inventario MBI -Maslach Bourmut Inventory
Autor (a):	Maslach y Jackson (1997) adaptado por Sarriá, García y Llaja (2007)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Auto administrado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Mental -UNMSM
Significación:	- Dimensión 1: Agotamiento emocional. (9 preguntas) - Dimensión 2: Despersonalización. (4 preguntas) - Dimensión 3: Realización personal. (9 preguntas) Likert de cinco niveles: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Reconocimiento Laboral
Autor (a):	Huamán y Villanueva. (2021)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Auto administrado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Mental -UNMSM
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 1: Alabanzas o elogios (4 preguntas) - Dimensión 2: Recompensa (3 preguntas) - Dimensión 3: Agradecimiento (3 preguntas) <p>Likert de cinco niveles: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).</p>

4. Soporte teórico

Variables de estudio	Definición	Dimensión	Definición
Estrés	Se conceptualiza como Es aquel estímulo o situación ambiental que genera en el estado mental de la persona tensión u ansiedad (Ortiz,2020).	Agotamiento mental	Es el elemento que implica la reducción de energía, sensación de desgaste emocional y físico, vinculados a sentimientos de fracaso y frustración rebasando sus recursos emocionales. (Maslach y Jackson (1981).
		Despersonalización	Es la desconexión del individuo ante sus emociones personales, el ambiente donde se desarrolla generando actitudes negativas, cinismo en el interactuar con otras personas. Por lo general presenta una reducción en su competitividad, éxito laboral y se autoevalúa en forma negativa en comparación con los demás. (Maslach y Jackson (1981).
		Realización personal	Se basa en la autorrealización de las personas, se apoya en sus ambiciones, esperanza, se auto motiva buscando el crecimiento, desarrollando al

			máximo sus capacidades y competencias, creando un estado positivo interno por el logro alcanzado. (Maslach y Jackson (1981).
Reconocimiento laboral	Tenemos lo mencionado por Anier (2020) es el elemento principal de la motivación laboral, todo aquel que se siente apreciado y valorado dentro de la organización va a tener una alta autoestima.	Alabanzas o elogios	Por lo general se manifiesta al realzar los resultados alcanzados por las personas, debido a la habilidad o capacidad que demuestre al desarrollar una actividad o algún otro tipo de situaciones que desarrolle sin llegar a las adulaciones. Presenta como indicadores el logro alcanzado (resultado óptimo de actividades en un tiempo definido) y la preferencia del empleado (Cuando por iniciativa del empleado realiza una actividad individual o colectiva exitosamente). (Chiavenato).
		Agradecimiento	La gratitud que los superiores manifiestan al colaborador utilizando un medio escrito, verbal u otra forma de comunicación para expresar y reconocer lo realizado. Presenta como indicador el agradecimiento a los esfuerzos (reconocimiento por parte de la organización) (Chiavenato, 2007).
		Recompensa	Otorgar al trabajador una gratificación económica o inmaterial como obsequio por el esfuerzo y logro obtenido. Considera como indicador los regalos (cosa que se otorga como demostración de admiración, consideración o afecto (Chiavenato, 2007).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Niveles de estrés y reconocimiento laboral" elaborado por Maslach y Jackson (1997) adaptado por Sarriá, García y Llaja (2007) y Huamán y Villanueva. (2021). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del instrumento: Niveles de estrés

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Servicio prometido	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				X				X			X		
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				X				X				X	
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado				X				X				X	
	Me siento frustrado en mi trabajo				X				X				X	
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa			X					X				X	Especificar que gente
Confiabilidad	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes				X				x				X	
	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas				X				X				X	
	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				X			X					x	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				x			X				x		

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad	Siento que mi trabajo me está desgastando				x				X				X	
	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				x				X				X	
	Siento que me he hecho más duro con la gente			X					X				X	Especificar que gente
Prontitud del servicio	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes				X			x					x	

- Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Compromiso	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				X				X				X	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X				X				X	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				X				X				X	
	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X				X				X	
	Me siento con mucha energía en mi trabajo				X				X				X	
Trato al personal	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				X				X				X	
	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X				X				X	



 Firma del evaluador

DNI 70422623

Dimensiones del instrumento: Reconocimiento laboral

- Primera dimensión: Alabanzas y elogios

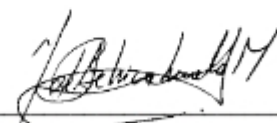
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Logro alcanzado	La empresa lo reconoció de manera pública por la meta cumplida				X				x				X	
	Recibió algún incentivo por el logro alcanzado				X				X				X	
Preferencia del empleado	La empresa realiza constante rotación de personal				X				X				X	
	La empresa cuida de sus empleados brindándoles comodidades laborales				x				X				x	

- Segunda dimensión: Recompensas

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regalos	La empresa le ha hecho presente de regalos en fechas importantes para usted.				x			x					x	
	Los regalos que la empresa le brindo fueron oportunos				x				x			x		
	La empresa realiza actividades de confraternidad con todos los colaboradores de manera constante				x			x					x	

Tercera dimensión: Agradecimiento

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Agradecimiento a los esfuerzos	La empresa en algún momento agradeció los esfuerzos que hacen usted como colaborador				x				x				x	
	La empresa se comunica de alguna forma con usted para agradecerle por esforzarse en aumentar su productividad				x				x				x	
	Las formas de comunicación de la empresa con usted fue la adecuada				x				x				x	



Firma del evaluador

DNI 70422623

ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 6. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Niveles de estrés

		N	%
Casos	Valido	10	100
	Excluido	0	0
	Total	10	100

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	10

Reconocimiento laboral

		N	%
Casos	Valido	10	100
	Excluido	0	0
	Total	10	100

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	10

ANEXO 7. BASE DE DATO PILOTO

VARIABLE	NIVELES DE ESTRÉS																						
PREGUNTAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	total
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	55
3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	4	4	51
4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	55
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
7	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
8	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	31
9	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	55
10	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26

VARIABLE	RECONOCIMIENTO LABORAL										
PREGUNTAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	TOTAL
1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	24
2	4	1	2	2	1	1	1	3	3	1	19
3	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	18
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
6	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	16
7	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	18
8	4	1	2	2	1	1	1	3	1	2	18
9	3	1	1	4	1	2	2	1	1	1	17
10	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	18

ANEXO 8: DESCRIPCIÓN DE LOS EXPERTOS

Ítem	Grado académico	Apellidos y nombres
1	Maestra en Gestión Pública	Díaz Sánchez, Jessica Fabiola
2	Maestra en Gestión de Servicios de la Salud	Fernández Quispe, Sheila
3	Maestro en Intervención Psicológica	Achicahuala Mamaní, José

Nota: Información profesional de los expertos

ANEXO 9. NIVELES DE CONFIABILIDAD

Niveles de confiabilidad

Coeficiente	Nivel
De 0.90 a 1.00	Excelente
De 0.80 a 0.89	Bueno
De 0.70 a 0.79	Aceptable
De 0.60 a 0.69	Cuestionable
De 0.50 a 0.59	Pobre
Menor a 0.50	Inaceptable

Nota: Modelo para medir el nivel de confiabilidad de George y Mallery (2003).

ANEXO 10. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



31
años

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 24 de octubre del 2023

Señor (a):

Dr. Daniel E. Romero Tuesta.

Jefe del Centro de Salud:

Centro de Salud Mental Comunitario Samay (Respira).

Nº de Carta : 073 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 24 de octubre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **LAURA CANGALAYA, EVELYN VICTORIA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"NIVELES DE ESTRÉS Y RECONOCIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL EN LIMA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

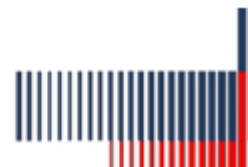
Atentamente



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate
Correo : posgrado.ate@ucv.edu.pe
Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe



ANEXO 11. CARTA DE RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Rimac, 21 de Octubre de 2023

Señor Doctor:

DANIEL E. ROMERO TUESTA

Jefe del Centro de Salud Mental Comunitario Samay (Respira)

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR INFORMACIÓN PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (PROYECTO DE TESIS)

Referente. Solicitud para encuestas y entrevistas de datos para el proyecto de Tesis de la Maestría

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo e informarle que la Lic. LAURA CANGALAYA, EVELYN VICTORIA, DNI 47087455 psicóloga del Centro de Salud Mental Comunitario Samay (Respira), estudiante de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita permiso para realizar encuestas y entrevistas, al personal de salud, que servirá para desarrollar su proyecto de investigación (Tesis), titulado “NIVELES DE ESTRÉS Y RECONOCIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL EN LIMA, 2023”.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente.



Anexo 12. Cuestionario MBI-Niveles de estrés

De Maslach y Jackson (1997)

A continuación, encontrarás una lista de preguntas, marca con una (X) la alternativa que consideras a fin con su manera de pensar. Asegúrate de contestar todas, la información que proporcionara es importante y es de carácter anónimo y confidencial. Le agradezco su participación.

CATEGORIA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 1: NIVELES DE ESTRÉS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN :AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5 Siento que mi trabajo me está desgastando					
6 Me siento frustrado en mi trabajo					
7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN					
10 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11 Siento que me he hecho más duro con la gente					
12 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
14 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL					
15 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
16 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
17 Me siento con mucha energía en mi trabajo					
18 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					

19 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
20 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					

Cuestionario Reconocimiento laboral

De Huamán y Villanueva. (2021)

A continuación, encontrarás una lista de preguntas, marca con una (X) la alternativa que consideras a fin con su manera de pensar. Asegúrate de contestar todas, la información que proporcionara es importante y es de carácter anónimo y confidencial. Le agradezco su participación.

CATEGORÍA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 2: RECONOCIMIENTO LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ALABANZA O ELOGIO					
1-La empresa lo reconoció de manera pública por la meta cumplida					
2-Recibió algún incentivo por el logro alcanzado					
3-La empresa realiza constante rotación de personal					
4-La empresa cuida de sus empleados brindándoles comodidades laborales					
DIMENSIÓN: RECOMPENSAS					
5-La empresa le ha hecho presente de regalos en fechas importantes para usted.					
6-Los regalos que la empresa le brindo fueron oportunos					
7-La empresa realiza actividades de confraternidad con todos los colaboradores de manera constante					
DIMENSION: AGRADECIMIENTO					
8-La empresa en algún momento agradeció los esfuerzos que hacen usted como colaborador					
9-La empresa se comunica de alguna forma con usted para agradecerle por esforzarse en aumentar su productividad					
10-Las formas de comunicación de la empresa con usted fue la adecuada					

ANEXO 14. PRUEBA DE NORMALIDAD

La investigación utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov a la muestra que estuvo compuesta por 70 registros, los resultados de la variable estrés obtuvo un p valor 0,00 menor a 0,05 y para la variable reconocimiento laboral el p valor fue de 0,00 menor a 0,05 determinándose una distribución normal.

Se aplicó la prueba no paramétrica para determinar la correlación entre las variables utilizándose el estadístico de Spearman basado en la cantidad de la muestra, monto superior a 50 datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Niveles de estrés	,140	70	,002	,969	70	,078
Reconocimiento laboral	,125	70	,009	,939	70	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 15. PANTALLAZOS SPSS

***FINAL EVELYN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos**

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númerico	8	0	NIVELES DE ESTRES	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	D1	Númerico	8	0	AGOTAMIENTO	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	D2	Númerico	8	0	DESPERSONALIZACION	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	D3	Númerico	8	0	REALIZACION PERSONAL	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	D4	Númerico	8	0	ALABANZAS Y ELOGIOS	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	D5	Númerico	8	0	RECOMPENSA	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	D6	Númerico	8	0	AGRADECIMIENTO	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V2	Númerico	8	0	RECONOCIMIENTO LABORAL	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	ESTRES	Númerico	8	0	V1_ESTRES	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
10	DESP...	Númerico	8	0	D2_DESPERSONALIZACION	{1, Bajo}...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
11	AGOT...	Númerico	8	0	D1_AGOTAMIENTO	{1, Bajo}...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
12	REALIZ	Númerico	8	0	D3_REALIZ PERS	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	RECO...	Númerico	8	0	V2_REC	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ALAB...	Númerico	8	0	D4_ALBANZAS	{1, Bajo}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
15	RECO...	Númerico	8	0	D5_RECOMPENSA	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	AGRA...	Númerico	8	0	D6_AGRADECIMIENTO	{1, Bajo}...	Ninguna	17	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

***Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor**

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Gráfico de barras

registro

recuencias

Título

Notas

Estadísticos

V2_REC

Gráfico de barras

registro

recuencias

Título

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Título

D1_AGOTAMIENTO

D2_DESPERSONALIZAI

D3_REALIZ PERS

Gráfico de barras

Título

D1_AGOTAMIENTO

D2_DESPERSONALIZAI

D3_REALIZ PERS

registro

recuencias

Título

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Título

D5_RECOMPENSA

D6_AGRADECIMIENTO

Gráfico de barras

Título

D4_ALBANZAS

D5_RECOMPENSA

V1_ESTRES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	34,3	34,3
	Medio	46	65,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0

V1_ESTRES

V1_ESTRES

Windows Taskbar: EVELYN M..., Z, N, (1) Whats..., IBM SPSS..., data excell..., Word, 22:52 6/12/2023

