



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Estrés laboral y atención al usuario de la Oficina de  
Normalización Previsional post pandemia 2021 - Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Mateo Romero, Valerie Stefany (orcid.org/0000-0003-2223-6981)

**ASESOR:**

Dr. Rondon Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre por su enorme sacrificio y cuyo mejor regalo fue brindarme una educación de calidad. A mi tío Mauro por ser un ejemplo para mí y el enorme apoyo que me ha brindado. A ambos les dedico mi trabajo de grado plasmada en este informe, por el permanente amor y comprensión que me tienen, por el apoyo incondicional que me dieron para poder culminar este trabajo, además del apoyo que me brindan para lograr las metas que me he trazado.

En especial a mi papito Moisés quien estuvo a mi lado desde que nací y que desde el cielo sé que está muy orgulloso de mí.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis primeramente agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde estoy, porque me das la vida para seguir logrando mis objetivos anhelados.

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de seguir realizándome como profesional.

A mi asesor de tesis el Dr. Freddy Rondón Vargas por las recomendaciones dadas en cada sesión de apoyo para la realización de este trabajo.

A mi madre por darme la vida, el amor incondicional de siempre por sus consejos para realizarme como persona en las sendas de la vida, por guiarme siempre y por su apoyo moral con el que he contado.

A mi tío Mauro por el apoyo incondicional para la conclusión de mi trabajo de investigación.

A mis amistades más sinceras por sus muestras de apoyo.

Gracias a todos por lo que sin su apoyo no lo hubiera logrado gracias por ser parte de mí y por todas sus bendiciones.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y Operacionalización	22
3.3 Población y muestra	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos Éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág
Tabla 1	Dimensión 1 – Fiabilidad	26
Tabla 2	Dimensión 2 – Empatía	27
Tabla 3	Dimensión 3 – Ansiedad	28
Tabla 4	Dimensión 4 – Preocupación	29
Tabla 5	Correlación entre el Estrés Laboral con la Atención al Usuario	30
Tabla 6	Correlación entre el Estrés Laboral con la fiabilidad en la Atención al Usuario	31
Tabla 7	Correlación entre el Estrés Laboral con la empatía en la Atención al Usuario	32

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral de los trabajadores con respecto a la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021.

El estudio es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 30 trabajadores del Centro de Atención Independencia de la Oficina de Normalización Previsional, la técnica aplicada fue la encuesta y de instrumento el cuestionario, para ambas variables que están compuestas por 2 dimensiones y comprendido de 15 ítems cada una de ellas, con respuesta tipo Likert.

La investigación da como resultado que existe relación significativa entre el estrés laboral de los trabajadores con respecto a la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021. Lo cual se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral =  $0.030 \leq 0.05$ ; Rho = ,876).

Concluyendo que la atención al usuario se ve afectado de manera alta cuando el personal se encuentra con estrés generado a causa de la gran carga laboral que es debido a lo que dejó la pandemia por la que hemos estado pasando.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, Atención al Usuario, Ansiedad

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine the relationship between the work stress of workers with the attention to the people who assist to the Attention Center of the Post-pandemic 2021 in the Oficina de Normalizacion Previsional.

The study is of a basic type, correlational descriptive level, with a non-experimental design and a quantitative approach. The sample consisted of 30 workers from the Independence Attention Center of the Oficina de Normalizacion Previsional, the technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire, for both variables that are composed of 2 dimensions and comprised of 15 items each, with a Likert-type response.

The research results that there is a significant relationship between the work stress of the workers with the attention to the people who assist to the Attention Center of the Post-pandemic 2021 in the Oficina de Normalizacion Previsional. This is verified with the Spearman test (bilateral sig. =  $0.030 \leq 0.05$ ; Rho = .876).

Concluding that user service is affected in a high way when the staff encounters stress generated due to the great workload that is due to what the pandemic that we have been going through left.

**Key Words:** Work stress, User Support, Anxiety

## I. INTRODUCCIÓN

Según Salas (2018) El estrés es la respuesta física de un organismo en la que intervienen diversos factores de defensa en una condición denominada intimidación. Esta es una reacción normal y necesaria, pero si ocurre con frecuencia puede causar problemas de salud crónicos. El estrés laboral ocurre cuando los trabajadores se ven abrumados por las demandas ambientales y provocan síntomas como depresión, nerviosismo, fatiga física y mental.

En la sociedad, para realizar determinadas actividades profesionales y aumentar la satisfacción laboral, es necesario vivir con algo de estrés, pero es necesario exagerar y profundizar la condición médica. En el trabajo, el estrés es una de las dificultades que afecta la productividad que brinda a la organización para atender las necesidades del público y atenderlo de la mejor manera posible.

Oliver (2018) En un artículo titulado "La mayor epidemia en el trabajo" en el Diario El País Digital, comentó que el estrés es un problema calificado como pandemia. Puede desarrollarse o empeorar afecciones como depresión, enfermedades cardíacas, trastornos cardiovasculares, daño muscular, isquemia y problemas de la piel. El estrés es una reacción que nos despierta y nos anima a afrontar los problemas. En algunos casos, es beneficioso para la creatividad y ayuda a mantener una reacción productiva en la vida. Los problemas surgen cuando las exigencias del estrés superan los límites de lo que un individuo está preparado para afrontar.

Ramírez (2014) En un artículo titulado "Servicio al cliente" que encontré en el sitio web de Free Digital Press. La audiencia es una de las principales razones que pueden conducir al éxito empresarial. El 82% de los clientes afirma que la clave de un buen servicio es encontrar una solución o respuesta a su problema. La gente no necesita más productos, lo que quiere es diversión, los clientes están donde quieren, quieren una experiencia agradable, no solo una necesidad.

La investigación se realizará en el Centro de Atención Independencia (CAI) de



la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y así poder obtener un diagnóstico respecto a cómo está lidiando con el estrés laboral que puede causar la atención al usuario post pandemia debido a la exposición que pueden tener y así generar mayor riesgo de contagios porque al tener que atender a personal de la tercera edad que muchas veces no escuchan de la manera más adecuada, hay que tener que acercarse a ellos y con eso toda la protección que pueda tener cada módulo se reduce, además que el distanciamiento que deberíamos de tener no lo podemos cumplir. Los resultados le servirán a la entidad como insumo para elaborar planes de acción para poder sobrellevar el estrés que están teniendo el personal.

El problema principal del proyecto de investigación es ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021? Y como problemas secundarios se consideró: ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la fiabilidad en la Atención al usuario de la ONP post pandemia, Independencia 2021-Lima?, ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la empatía en la Atención al usuario de la ONP post pandemia, Independencia 2021-Lima?,

La investigación tendrá una justificación práctica porque la información trabajada ayudará a conseguir estrategias para mejorar el nivel de estrés que se puedan generar a causa de la atención al usuario que se brinde en el CAI por las exposiciones que se puedan generar. Se considerará una justificación teórica, ya que los resultados se utilizarán como un aporte teórico y puede ser tomado por investigadores que consideren en otros trabajos de investigación. Justificación metodológica porque permitirá la comprobación de los cuestionarios.

Esta investigación servirá como medio de recopilación de datos para la institución, permitiéndonos determinar la situación actual de los funcionarios públicos en términos de estrés laboral y productividad. Los resultados que se puedan obtener servirán para la institución para profundizar los puntos que considere críticos y así poder darle la máxima atención y posibles soluciones, dado que actualmente no posee ninguna medición en estos campos debido a que el confinamiento por la pandemia nos tomó de sorpresa. Se espera que los

resultados permitan poder actuar de la manera más rápida y necesaria y así no llegar a extremos que puedan afectar de manera irreversible a los servidores públicos.

Como objetivo general tenemos: Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021. Y los objetivos específicos son: Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima, Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima.

Como hipótesis general en el presente estudio se tiene: El estrés laboral se relaciona significativamente con la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021. Y las hipótesis específicas son las siguientes: Existe relación significativa entre el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima, Existe relación significativa entre el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

Basado en un análisis de varios estudios de investigación, el estrés laboral tiene un gran impacto porque puede verse afectado el rendimiento en el trabajo. Puede afectar el rendimiento y la capacidad para realizar las actividades y funciones designadas, lo que genera problemas de procedimiento e ineficiencias. Esto puede afectar a los grupos de trabajo restantes en el proceso.

Sobre la base de la investigación mundial, se menciona a García (2016). En su disertación, buscó examinar el estrés laboral del área administrativa y operativa de la Universidad de Cuenca para ofrecer ideas de prevención y promoción en 2015. Al respecto, concluye el impacto en su obra. Entonces puedes decidir: Riesgo de enfermedad relacionado con las condiciones de trabajo, es decir, el trabajo o lugar, y las variables relacionadas con el trabajo. Se ha demostrado que los directivos tienen mayores posibilidades para poder desarrollar enfermedades en comparación con puestos de trabajo como las relaciones laborales (LOSEP/laborales), pero el resto de las características no se han analizado. Este estudio incluyó un método transversal, descriptivo y correlacionado.

De la misma manera, Pulluquitín (2019) En su tesis, investigó la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida del personal de seguridad que trabaja por turnos. Según los factores investigados, la asociación entre el estrés laboral y la calidad de vida se evalúa mediante un enfoque correlacional. Se concluyó que los niveles de estrés fueron muy bajos, con una media baja de 57% y una mediana de 43%, es decir trabajo sin descanso. Para los trabajadores en un lugar en particular, probablemente porque la empresa rota las piezas todos los días y cada dos semanas. Este estudio se clasifica como un híbrido de las dos variables estudiadas, y su grado determina la relación que hay en la investigación.

Por otro lado, Benavides (2020) su objetivo principal fue determinar el nivel de bienestar mental de los policías, este estudio fue basal, cuantitativo y

descriptivo con un diseño transversal no experimental y además incluyó una muestra no probabilística con una muestra de 602 policías evaluados mediante un cuestionario de estado de salud mental. Los principales resultados mostraron que la salud psicológica subjetiva superó el 64%, la salud mental general en segundo lugar con el 61% y finalmente la salud física con el 59%.

Flórez (2014) esperaba investigar la conexión entre la presión relacionada con la palabra y los factores de juego mental dentro y fuera del entorno de trabajo de los trabajadores en unas organizaciones de ensamblaje en Colombia focal. Sus métodos son los siguientes: No aparición y descripción: corte transversal e interpretación. Se obtuvieron muestras de seis fabricantes en la región del Medio Oeste de Columbia. Concluyo que prevenir el estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales difieren según el contenido y método de organización del trabajo.

Vélez (2018) se propuso evaluar el sentimiento de ansiedad del personal autoritario de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. En una investigación comprometida con 163 personas del personal, se evaluó la encuesta de la OIT/OMS sobre la presión jerárquica. Se infirió que existe un elevado grado de estrés entre el personal directivo de la división.

Rupay (2018) investigó la asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el riesgo psicosocial entre los auxiliares de vuelo peruanos, a partir de una investigación realizada a nivel nacional. Los resultados de la investigación demuestran la presencia de un vínculo o correlación ( $p < 0,05$ ) entre todos los grados de estrés laboral y todos los aspectos del estrés psicológico, apoyando la premisa del estudio. El diseño del estudio fue una correlación no experimental de transacciones, ya que buscaba proporcionar un análisis oportuno de las relaciones no causales.

Dioses (2019) Esta investigación descriptiva cuantitativa correlacional con un diseño transversal no experimental se realizó con el propósito principal de determinar la asociación entre el estrés laboral y la salud mental, además tiene un carácter intencional con posibilidad de no ocurrencia en una muestra

de 218 empleados, quienes fueron evaluados mediante la Escala de Salud Mental de Riff y el Inventario de Estrés de Coaquira y Sepillado. Los resultados clave mostraron un nivel promedio de felicidad mental del 97 % y un nivel promedio de estrés laboral del 48 %. Por último, existe una correlación negativa entre bienestar psicológico y estrés laboral ( $Rho = -,141$ ).

Gallardo (2019) Dado que determinar la asociación entre los métodos de afrontamiento y el estado mental era el objetivo principal de este estudio, se trata de un estudio de correlación cuantitativa, descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, también cuenta con un tipo test intencionalmente con la imposibilidad de 210 policías evaluada en la escala CAE y la escala de salud mental de Riff. El resultado que generó fue que el 78% de los encuestados utilizó estrategias de afrontamiento en un grado moderado, mientras que el bienestar mental fue en promedio del 56%.

Cruz (2019) Su objetivo principal es determinar la asociación entre el estrés laboral y la salud mental utilizando una investigación descriptiva, correlacional, de base, con un diseño transversal no experimental y una muestra intencional con la probabilidad improbable de evaluar a 100 empleados. El 54% informó de niveles pobres de satisfacción mental, mientras que el 78% informó de niveles significativos de estrés laboral. Por último, existe una correlación negativa ( $Rho = -.863$ ) entre el bienestar psicológico y el estrés laboral.

Cruz (2019) Su objetivo principal es determinar la asociación entre el estrés laboral y la salud mental utilizando una investigación descriptiva, correlacional, de base, con un diseño transversal no experimental y una muestra intencional con la probabilidad improbable de evaluar a 100 empleados. El 54% informó de niveles pobres de satisfacción mental, mientras que el 78% informó de niveles significativos de estrés laboral. Por último, existe una correlación negativa ( $Rho = -.863$ ) entre el bienestar psicológico y el estrés laboral, que es una relación significativa porque el valor p de la significación asintótica es inferior a 0,05, lo que significa que k niveles de trabajador aumenta el estrés y disminuye el rendimiento en el trabajo, y esto se da en su desempeño profesional.

Beehr (2001) logran dar algunas definiciones de tensión y qué es. Por lo tanto, se hace referencia a los estresores como rasgos o estímulos funcionales u organizacionales que causan problemas a los trabajadores, y el término estrés se ha utilizado como comportamientos fisiológicos, cognitivos, conductuales y/o inducidos por estresores.

Spector (2002) argumenta que el estrés laboral son factores presentes en el lugar de trabajo que hacen que sea más o menos probable que un trabajo cause estrés.

Durante momentos de estrés, las personas utilizan mecanismos o estrategias de afrontamiento cuando se enfrentan a situaciones estresantes. Según el enfoque de Lazarus y Folkman (1984; citado por (M., 2008)), el estrés es visto como una transacción entre las personas y el entorno que surge de una serie de situaciones ambientales (factores) o individuos de las presiones que la persona percibe y evalúa.

El estrés laboral es un hecho que los trabajadores pueden tolerar en mayor o menor grado, y el nivel de vulnerabilidad dependerá del carácter y el tipo de trabajo a realizar. Fuertes (2016)

La clasificación del estrés en el lugar de trabajo puede provocar ciertos efectos físicos o psíquicos en los trabajadores, pero a la vez también es necesario en la medida adecuada, ya que permite la creación de alguna motivación de los individuos para aceptar desafíos, alcanzar metas y mejorar ciertas habilidades; Por el contrario, su completa ausencia conduce a la incompatibilidad con la propia vida.

Lidiar con el estrés ha definido cómo los individuos lidian con situaciones estresantes cotidianas, lo que puede cambiar su percepción de su capacidad para controlar su entorno y, por lo tanto, estrategias de afrontamiento efectivas. Puede cambiar su propio entorno.

Debido al estrés laboral, las personas pueden sufrir de insomnio, alteraciones del sistema cardiovascular, presión arterial alta y otras enfermedades que puedan afectar la salud. Olascoaga y Pinedo (2020)

Según Pintado (2011), lo define como la respuesta del cuerpo a los estímulos, situaciones físicamente amenazantes o un estímulo abrumador. Las manifestaciones del estrés pueden ser: trabajo, cambio tecnológico, familia, enfermedad, incertidumbre, clima, frustración, competitividad, responsabilidades, estímulos externos y no humanos internos o externos.

Hay otros factores organizativos relacionados con el estrés que incluye: tareas relacionadas (fatiga, incapacidad para completar tareas), roles de trabajo poco claros, carga de trabajo excesiva, jornada laboral, ritmo de trabajo y peligrosidad; Cuestiones relacionadas con datos personales (diferencia vs. acoso y abuso), grupos de trabajo, cohesión grupal, apoyo grupal, conflictos intra e intergrupales, alianzas ocultas y encubrimientos. Arciniega (2012)

Según Robbins S. , (2010), lo definió como una respuesta humana negativa al estrés excesivo causado por requisitos, limitaciones u oportunidades inusuales. El estrés no siempre es malo. Si bien a menudo se mencionan en un contexto negativo, también pueden ser positivos, especialmente cuando representan un beneficio potencial. Por ejemplo, la presión de un trabajo deportivo, un autor o incluso un empleado ayuda a rendir al máximo en los momentos cruciales.

Esto significa que la presión se describe no solo como un valor negativo, sino también como un valor positivo según el entorno en el que se produzca. Por ejemplo, en una situación difícil en la que un atleta está tratando de ganar una carrera para ganar una competencia, harás lo mejor que puedas y usarás la presión como un factor para lograrlo. Alcanzar el objetivo. También crecerán en su área de especialización al asumir una cantidad significativa de trabajo durante un período de tiempo. Se requiere la máxima capacidad de los empleados y gerentes para capacitar a los desarrolladores de manera efectiva. (Robbins, Comportamiento organizacional, 2013).

Causas de estrés por tipo de empleo: Por tipo de empleo, los investigadores (Comin Anadón, s.f) clasifican las causas de estrés de la siguiente manera:

- Estrés derivado del estrés físico o mental.
- El estrés de asignar más responsabilidades
- Estrés laboral repetitivo
- Presiones laborales inestables

Según García (2018) La calidad del servicio es un compromiso entre las necesidades del consumidor, más comodidad, mejor calidad, más comodidad y menor calidad. Además, la nostalgia por el servicio subóptimo es cómo se explica cada diferencia en las necesidades y los deseos en términos de la prestación del servicio percibido y percibido y cómo también se expresa externamente a los demás. Los clientes ven la experiencia real, de la cual hay dos factores importantes.

Según Peña (2015) Se aplica en ambos casos, tanto en la práctica y conciencia, la consistencia real del servicio y la satisfacción del consumidor se explican en función de las expectativas de los servicios anteriores sobre las necesidades actuales u otras configuraciones. Con respecto a los consumidores potenciales. El número de empresas aumenta porque tienen que prestar más atención a los productos que proporcionan.

Actualmente, la mayor parte de la atención al cliente se realiza por teléfono, utilizando los centros de soporte.

Investigadores definen la satisfacción del usuario como una respuesta al juicio perceptivo emocional que tiene un efecto positivo o positivo directo sobre la meta o propósito que tienen los individuos y por ende hacia su lealtad conductual. Alonso (2016)

Loreto (2014) hace mención que “Los clientes vienen a cumplir con algunas expectativas y buscan satisfacer sus necesidades a través del servicio



prestado, incluida buena atención y buen tratamiento.” (p. 89).

Construir una reputación de excelente servicio al cliente requiere un compromiso de toda la organización con un servicio consistente a largo plazo. Los clientes no siempre están satisfechos. Los empleados pueden aportar nuevas perspectivas y creatividad a sus interacciones con los clientes todos los días. Están involucrados y profundamente involucrados en el proceso de satisfacer a los clientes todos los días, por lo que pueden decirle cómo hacer las cosas mejor, más rápido, más barato y más fácil. (Cook, 2002)

Según Ward (2008) El buen servicio al cliente es la lealtad del cliente. Y bríndeles comentarios positivos sobre su negocio y hágalos felices y felices para que pueda probar sus productos y servicios usted mismo y convertirse en un cliente leal.

### III. METODOLOGÍA

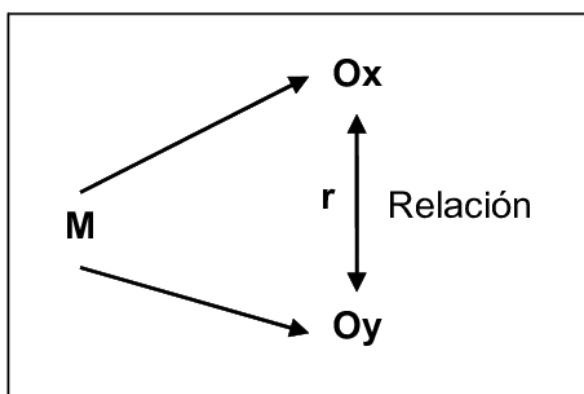
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Ñaupas, el objetivo de esta investigación es recopilar y analizar datos para responder a las preguntas de investigación, de ahí que sea un estudio cuantitativo con una metodología cuantitativa (2014). Según Hernández - Sampieri (2018), un diseño no experimental, transversal y correlacional implica el seguimiento y medición de variables sin manipularlas.

El propósito de este estudio correlacional-causal es investigar el impacto de la cooperación en la evaluación formativa. De acuerdo con Sánchez et al. (2018), el enfoque utilizado es hipotético-deductivo; se hacen hipótesis y luego se verifican prácticamente para lograr hallazgos.

Según Hernández (2014), el propósito de este tipo de estudios es investigar la conexión o grado de correlación entre dos o más variables dentro de un contexto determinado. En los estudios de correlación, que examinan el grado de vinculación entre dos o más variables, se mide cada variable y luego se identifica y analiza la asociación.

**Figura 1: Diseño Correlacional-Causal**



Dónde:

M = muestra

Ox = Atención al Usuario

Oy = Estrés Laboral

r = Existe una correlación entre estos factores.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Atención al Usuario**

##### Definición conceptual

El estudio del cliente, según Mendoza (2010), se debe hacer en dos campos: la motivación que él tiene por el servicio y su conducta en el mismo.

Los consumidores son educados, informados y cada vez más exigentes. A medida que mejora el nivel de vida, el deseo de definir hábitos de compra generalmente se dirige hacia el valor agregado del producto, no hacia la funcionalidad del producto. En un mercado altamente competitivo, hay muchos grupos sociales cuyas reacciones afectan directamente nuestro resultado final. (Muñiz, 2014).

##### Definición operacional

Para el desarrollo de la Operacionalización de la variable atención al usuario es necesario tomar en consideración a las siguientes variables: fiabilidad y empatía.

#### **Variable 2: Estrés Laboral**

##### Definición conceptual

El estrés laboral variable es la reacción adaptativa de una persona ante un estímulo que le provoca una excesiva exigencia psicológica o física, que

se desarrolla en un proceso continuo, constituyendo un síntoma engañoso. (Griffin, 2010)

#### Definición operacional

Para la creación de la operacionalización de la variable estrés laboral, se deben considerar las siguientes variables: nerviosismo y ansiedad.

### **3.3. Población y muestra**

Para Carrasco (2007) “Es un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

Es así que para la clasificación de la muestra se consideró a los trabajadores del CAI.

La investigación contará con una población de 80 personas que son las que laboran en el CAI tanto los que están de manera presencial y de manera mixta (remoto y presencial). A la fecha debido a la pandemia y por reducción de aforo y seguridad en el CAI se encuentran laborando 30 personas al 100% de manera presencial, como criterio de inclusión se tomará en consideración a dichas personas para poder realizar el siguiente estudio debido a que ellos tienen que lidiar el día a día con la afluencia del público y hacer la atención cara a cara corriendo riesgos de mayor exposición a contagios. Como criterio de exclusión serían a las 50 personas que están trabajando desde sus casas debido que no se exponen a la afluencia del público del día a día.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este estudio se utilizó el enfoque de cuestionario, que según Aupas (2014) incluye una serie de preguntas sobre las variables y dimensiones, así como preguntas sobre la matriz de operacionalización de las variables.

Asimismo, se ha utilizado como herramienta de recogida de datos las encuestas, es decir, un conjunto de cuestionarios elaborados con el objetivo de recoger información de las personas a las que se va a aplicar.

### Escala de Likert

La escala de Likert mide la actitud o tendencia de un individuo en una situación social particular. Esta es una medida compleja, y el puntaje para cada unidad de análisis se calcula sumando las respuestas obtenidas para cada ítem.

### **3.5. Procedimientos**

Este trabajo de investigación sigue un proceso organizado. El primero es describir el estado actual del problema, luego, en ese momento, se concentran en los trabajos anteriores, por ejemplo, la postulación, los diarios públicos y mundiales relacionados con dos factores de exploración. Luego se crean teorías y objetivos. Por último, se creó una técnica para abordar el tipo y el plan de la revisión.

En el cuestionario había 15 ítems para la variable "Atención al cliente" y 15 para "Estrés laboral". Los datos se recopilan en el área de servicio del usuario del CAI de la ONP; para recopilar datos, esto se hace con la aprobación del jefe de área. La escala de Likert se aplica a una muestra de 30 asesores. Finalmente, se continuará con la aplicación de la escala durante 15 minutos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos fueron procesados primeramente en el programa Microsoft Excel. Se usó el método de coeficiente correlacional de Spearman. Este indicador es utilizado para medir la relación existe entre dos variables cuantitativos en estudio.

Antes de la investigación, se llevó a cabo una metodología de calidad ininterrumpida en los instrumentos y se dirigió una prueba piloto a 10 expertos con cualidades comparables a las que se concentraron en las revisiones reales.

### Alfa de Cronbach

K =	30
Vi =	0.13257567
Vt =	45.69
$\alpha$ =	1.03148107

1	2	3	4	5
0 a 0.2	0.2 a 0.4	0.4 a 0.6	0.6 a 0.8	0.8 a 1
Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta

### 3.7. Aspectos Éticos

En cuanto a las humanidades (2014) Como rama de la filosofía, la ética se encarga de examinar todos los aspectos de la moral y la conducta humana. Para esta encuesta se realizó una prueba piloto utilizando el cuestionario desarrollado, después de lo cual se solicitó permiso al coordinador del CAI para implementar el cuestionario durante la hora del almuerzo. Por lo tanto, este estudio se comprometió a recopilar información auténtica del personal del CAI, así como a gestionar el anonimato de las respuestas.

La beneficencia en este caso con la investigación que se va a realizar se va a poder descubrir cuáles son los puntos débiles; es decir si debido a la pandemia por la que hemos estado pasando se ha generado mayor estrés laboral y como poder actuar ante cada uno de ellos para que no pueda verse afectada la atención al usuario.

La no maleficencia es la obligación de no causar daño intencionalmente.

Las encuestas y los datos solo son procesados por el autor de la encuesta, que mantiene absoluta confidencialidad, se omite el nombre y en su lugar se utiliza un código para cada uno.

La autonomía es el reconocer el derecho de una persona a tomar decisiones, tener opiniones y tomar medidas basadas en valores y creencias personales. En la presente investigación se consideró el permiso para realizar la encuesta y el consentimiento informado oral para completar cada cuestionario.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

#### Variable 1: Atención al Usuario

#### Tabla 1: Dimensión 1 – Fiabilidad

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable atención al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Ni acuerdo ni desacuerdo	35	17	17	17
De acuerdo	68	32	32	49
Totalmente de acuerdo	107	51	51	100
Total	210	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 1 reúne los datos que corresponden a la dimensión de la fiabilidad en el CAI, los servidores públicos están comprometidos en brindar la mejor información y apoyo al público que se recibe día a día.

Del 100% de la población encuestada, el 51% manifiestan que están totalmente de acuerdo en que existe fiabilidad en la información que se brinda a los afiliados con respecto a cualquier duda o consulta, seguido de un 32% que manifiesta que están de acuerdo con que hay fiabilidad en CAI.

Finalmente, un 17% de los encuestados manifiestan que no están de acuerdo ni en desacuerdo si existe o no fiabilidad en el Centro de atención con lo cual se pueda atender de la mejor manera a los afiliados.



**Tabla 2: Dimensión 2 – Empatía**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía de la variable atención al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Ni acuerdo ni desacuerdo	61	25	25	25
De acuerdo	98	41	41	66
Totalmente de acuerdo	81	34	34	100
Total	240	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 2 reúne los datos que corresponden a la dimensión de la empatía en el CAI, los servidores públicos están comprometidos en poder satisfacer las necesidades de cada uno de los afiliados que asisten en el día a día.

Del 100% de la población encuestada, el 34% manifiestan que están totalmente de acuerdo en que el personal cuenta con la empatía suficiente que se brinda a los afiliados con respecto a cualquier duda o consulta, seguido de un 41% que manifiesta que están de acuerdo con que existe empatía suficiente en CAI.

Finalmente, un 25% de los encuestados manifiestan que no están de acuerdo ni en desacuerdo si existe o no empatía en el Centro de atención con lo cual se pueda atender de la mejor manera a los afiliados y despejar todo tipo de dudas poniéndose en el lugar de ellos.

## Variable 2: Estrés Laboral

**Tabla 3: Dimensión 1 – Ansiedad**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión ansiedad de la variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	32	15	15	15
En desacuerdo	33	16	16	31
Ni acuerdo ni desacuerdo	41	20	20	51
De acuerdo	57	27	27	78
Totalmente de acuerdo	47	22	22	100
Total	210	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 3 reúne los datos que corresponden a la dimensión de la ansiedad de los trabajadores en el CAI post pandemia, poder demostrar que tanto llegó a influir la pandemia en su estado de ánimo.

Del 100% de la población encuestada, el 22% manifiestan estar totalmente de acuerdo que después de la pandemia se vieron afectados en su estado de ánimo generando un estado de ansiedad, el cual puede reducir el desempeño de sus funciones, seguido de un 27% que manifiesta estar de acuerdo que se generó una ligera ansiedad post pandemia con lo cual se vieron afectados en cierta manera en su desempeño laboral, mientras que un 20% manifiesta que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que la ansiedad sea un efecto post pandemia.

El 15% y el 16% de los encuestados, respectivamente, respondieron que estaban muy en desacuerdo y en desacuerdo con que la ansiedad sea una consecuencia de la post-pandemia y que provoque una disminución de su rendimiento laboral.

**Tabla 4: Dimensión 2 – Preocupación**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión preocupación de la variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	29	12	12	12
En desacuerdo	31	13	13	25
Ni acuerdo ni desacuerdo	73	30	30	55
De acuerdo	64	27	27	82
Totalmente de acuerdo	43	18	18	100
Total	240	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 4 reúne los datos que corresponden a la dimensión de la preocupación de los trabajadores en el CAI post pandemia, poder demostrar que tanto llegó a influir la pandemia en su estado de ánimo y lo que pueda generar a nivel laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 18% manifiestan estar totalmente de acuerdo que después de la pandemia se vieron afectados en su estado de ánimo generando un estado de preocupación debido a la exposición que tenían día a día, el cual puede reducir el desempeño de sus funciones, seguido de un 27% que manifiesta estar de acuerdo que se generó un nivel de preocupación debido a la exposición que tenían post pandemia al asistir a laborar nuevamente de manera presencial con lo cual se vieron afectados en cierta manera en su desempeño laboral, mientras que un 30% manifiesta que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que la preocupación haya afectado en su vida laboral o personal.

En conclusión, el 12% y el 13% de los encuestados respondieron que estaban

muy en desacuerdo y en desacuerdo con que la ansiedad sea una consecuencia de la post-pandemia y que provoque una disminución de su rendimiento laboral.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General

Ho. El estrés laboral se relaciona significativamente con la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021.

Hi. El estrés laboral no se relaciona significativamente con la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021.

**Tabla 5**

Correlación entre el estrés laboral con la atención al usuario

			ATENCION AL USUARIO	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	ATENCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,876
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	30	30
	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	,876	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	30	30

Fuente: SPSS 22

La tabla 5 demuestra una conexión sustancial, 876 una correlación fuerte y positiva, significación ( $p = 0,030$ ) 0,05, basada en el valor del resultado Rho Spearman. Lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

### Hipótesis Específica 1

Ho. Existe relación significativa entre el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima.

Hi. No existe relación significativa entre el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima.

**Tabla 6**

Correlación entre el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario

			ESTRÉS LABORAL	FIABILIDAD
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,240
		Sig. (bilateral)	.	,201
		N	30	30
	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,240	1,000
		Sig. (bilateral)	,201	.
		N	30	30

Fuente: SPSS 22

En la Tabla 6, Conforme el indicador realizado del resultado de Rho Spearman, muestra una relación crítica, 240 una conexión positiva y baja, importancia ( $p = 0,201$ )  $\leq$  a 0,05. Lo que muestra que la razón inválida es reconocida y la especulación de revisión es excusada.

## Hipótesis Específica 2

Ho. Existe relación significativa entre el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima.

Hi. No existe relación significativa entre el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario de la ONP post pandemia, independencia 2021-Lima.

**Tabla 7**

Correlación entre el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario

			ESTRÉS LABORAL	EMPATIA
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,876
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	30	30
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,876	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	30	30

Fuente: SPSS 22

En la Tabla 7, Conforme el medidor realizado del resultado Rho Spearman, muestra una enorme relación, 876 una conexión alta y positiva, importancia ( $p = 0,030$ )  $\leq$  a 0,05. Lo que demuestra que excusa la razón inválida y se reconoce la especulación de la revisión.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación incluyó la evaluación estadística del estado descriptivo del estrés laboral correlacional en relación con la atención al usuario de la ONP después de la pandemia de 2021.

En relación con la hipótesis general, los resultados de la prueba de correlación de Spearman indican un coeficiente de correlación de 0,876, una correlación alta y positiva; la significación ( $p = 0,030$ ) es de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula; y se infiere que existe una correlación alta y positiva entre el estrés laboral y la atención al usuario. El estrés laboral de los empleados está ligado a la atención al usuario de la ONP después de la pandemia de 2021. En otras palabras, la atención al usuario de la ONP después de la pandemia de 2021 mejorará significativamente al disminuir el estrés laboral de los empleados. En su estudio para determinar la relación entre el estrés laboral y el riesgo psicosocial en trabajadores de una fábrica de envases industriales de polipropileno en Chiclayo, Castañeda (2015) encontró que el riesgo psicosocial Sociedad tiene un impacto negativo en la felicidad del trabajador, y que el aumento del estrés empeora los índices laborales.

Según Rodríguez (2011), el estrés es la reacción del organismo ante la percepción de eventos peligrosos. Esta condición es una respuesta natural y necesaria del organismo para mantenerlo alerta con el fin de responder a una variedad de situaciones y evitar el peligro; por lo tanto, si el estrés es generalizado y alcanza niveles altos en todos los individuos, se considera un problema porque puede ser estimulante física, mental y emocionalmente. En el ámbito físico, esta condición puede causar dolor abdominal, dolor de cabeza y fatiga, así como problemas crónicos como enfermedades cardíacas, obesidad y diabetes. En las esferas emocional y mental, el estrés provoca mala memoria, falta de concentración, falta de energía, dificultad para dormir, estrés, ansiedad y depresión.

Por otro lado, Alcalde (2010) menciona que el estrés laboral se presenta si las tareas y tareas en el lugar de trabajo exceden la capacidad de desempeño

del empleado; La incomodidad de una persona con el ambiente de trabajo, los compañeros de trabajo o el salario, lo que lleva a problemas físicos y de comportamiento. Hoy en día en las empresas y organizaciones, el nivel de tensión gestionada entre los empleados es alto y creciente y esta situación puede generar muchas dificultades como baja productividad, competitividad, ausentismo, etc., múltiples entornos, bajo rendimiento y quejas de los clientes.

Los empleados de la empresa pueden desarrollar síntomas de estrés debido a diversas razones como problemas familiares, económicos, sociales y laborales. Entre los empleados del área de atención al cliente de un restaurante, las solicitudes de necesidades de los clientes pueden hacer que los empleados se sientan presionados, creando así una imagen de estrés, sin importar si es de alto nivel, crónico o crónico.

Cuando no se respeta lo puesto a disposición del público, el analista de atención al usuario no proporcione información veraz o no tenga pleno conocimiento de los servicios que se brinda en la ONP y no responde a las inquietudes que puedan surgir en el servicio del asegurado, lo que provoca descontento, frustración y malestar.

De esta manera, tener un mayor registro de presión y esfuerzo laboral para realizar los ejercicios relegados en el trabajador permitirá una expansión en su kilometraje físico y mental. Estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Ruiz y Vega (2016), que pretendían desmenuzar la conexión entre la presión laboral y la ejecución en obreros gerenciales de una organización de negocios en el Perú, los cuales aseguraron que la presión del puesto influye negativamente en la presentación del especialista, ya que la presión laboral incluye un bache entre el individuo y el trabajo en la organización, debido a los cambios constantes que tiene el lugar de trabajo en curso, el especialista está más presentado a la presión.

Dentro de una asociación, se pueden encontrar diversas variables o circunstancias, por ejemplo, las circunstancias laborales, las largas jornadas de trabajo que provocan angustia, carga, presión laboral o peligros psicosociales a los representantes que repercuten en su progreso laboral, las relaciones con



sus superiores y compañeros de trabajo, a menudo en el escenario. Actualmente estamos atravesando una pandemia que nos ha atacado brutalmente. Cabe señalar que estos eventos o circunstancias no afectan significativamente la velocidad de los demás empleados debido a que estos poseen habilidades o capacidades que les ayudan a mantenerse alerta ante situaciones difíciles o dificultad en el trabajo.

Cuando los empleados tienen una gran carga de trabajo debido a una programación inadecuada por parte de sus supervisores, se ven obligados a terminar las actividades en muy poco tiempo, lo que eleva los niveles de cortisol, también conocida como la hormona del estrés, lo que provoca tensión, irritación, altos niveles de ansiedad y una disminución de la capacidad para resolver cuestiones de forma lógica. El propósito de la elaboración de este diagnóstico fue doble: en primer lugar, crear un grado de evaluación particular para la recogida de las variables de la investigación; y en segundo lugar, investigar la relación entre las dimensiones de las variables estrés laboral y atención al usuario.

Con respecto a la primera hipótesis específica, tenemos un coeficiente de correlación de 0,240, que indica una correlación positiva y baja. Dado que el nivel de significación ( $p = 0,201$ ) es inferior a 0,05, se acepta la premisa nula y se rechaza la hipótesis de estudio, es decir, se acepta que no existe una correlación positiva y baja entre el estrés laboral y la fiabilidad en la atención al usuario: “No se relaciona el estrés laboral y la fiabilidad en la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021”. Es decir que a medida que se reduzca el estrés laboral no presentará mayor significancia con respecto a la fiabilidad en la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021.

Fiabilidad significa obtener el servicio correcto la primera vez. Todos los elementos se incluyen aquí para que el cliente pueda determinar las capacidades y conocimientos de cada asesor, es decir, indicar los pasos o lo que se debe hacer en cada caso, se pueden generar de la noche a la mañana, porque para cada uno de estos casos existe un manual correspondiente, en el que se dan completas instrucciones e información. Lo único que se necesita es

poder determinar lo que quiere cada asegurado y así orientarlo en el camino correcto.

En base a lo mencionado anteriormente y al resultado de la correlación podemos decir que, al tener información a la mano sobre cada proceso, el estrés laboral no interfiere mucho en la fiabilidad que se le puede brindar a los asegurados en la atención al público, solo debemos identificar correctamente lo que cada uno quiere realizar en ese momento. Tal como lo vengo mencionando líneas atrás se requiere de una habilidad para identificar y poder ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, tenemos un coeficiente de correlación de 0,876, lo que indica que es alto y positivo. La significación ( $p = 0,030$ ) es de 0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe una correlación alta y positiva entre las variables de estrés laboral y empatía con la atención al usuario.

La empatía es un acto de escucha activa, se trata de captar todo el mensaje de la persona con la que estamos hablando, intentando interpretar la información desde su punto de vista. Cuando te paras frente a la ventana, es mejor escucharlos primero para entender lo que quieren hacer o preguntar, por la edad les cuesta más expresarse, entonces el motivo es ponerte en tu lugar. y tratar de entenderlos.

Cuando los empleados no se sienten bien entre ellos, significa que están sufriendo demasiado estrés debido a su carga de trabajo existente, porque además de atender el flujo diario del público, también tienen que lidiar con los casos virtuales, porque se ha visto el aumento de casos por día. El aumento del flujo del público por el canal presencial, y también el canal virtual, se debe a que cambió la normativa antes se requería 20 años de aportaciones para poder obtener una jubilación, a la fecha solo se requiere de 10 años de aportaciones.

Lo mejor que podemos hacer como asesores de servicio al cliente es mostrar a nuestros clientes buen comportamiento y mejores sentimientos cuando expresamos nuestras opiniones, lo que hace que cooperen, compartan

pensamientos, dudas u opiniones que puedan tener en ese momento.

El estudio fue satisfactorio por medio de este resultado se conocieron datos sobre los niveles de estrés que padecen los colaboradores del CAI de la ONP debido al cambio que se generó luego de la cúspide de pandemia por el Covid-19 ya que tuvo que haber una nueva adaptación en la atención al usuario, inclusive en la manera como se sobrelleva a la fecha corremos mucho riesgo a la exposición debido a que son personas mayores que muchas veces tienen problemas auditivos, visión u otros males que los aquejan.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una relación fuerte y significativa entre el estrés laboral de los empleados y la atención al usuario de la ONP tras la pandemia de 2021. La prueba de Spearman (sig. bilateral = 0,030 0,05; Rho = 876) lo verifica (sig. bilateral = 0,030 0,05; Rho = 876), lo que indica que existe una asociación sustancial entre el estrés laboral y la atención al usuario, que puede repercutir en su rendimiento diario.
2. Se descubrió que existe una relación positiva y baja entre el estrés laboral y la dependencia en la atención al usuario de la ONP tras la pandemia de 2021. Por lo tanto, se utiliza el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0,201 0,05; Rho = 240) para evaluar la hipótesis. Dado que existen directrices para cada tratamiento que se debe realizar, así como folletos que se enviarán a cada asegurado, todos tendrán más información sobre cada tema relevante.
3. En consecuencia, se encontró una fuerte relación positiva entre el estrés laboral y la empatía en la atención al usuario de la ONP tras la pandemia de 2021. Así lo demuestra la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0,030 0,05; Rho = 876). Al descubrir una asociación sustancial entre la empatía y el estrés laboral, podemos concluir que la ausencia de uno de ellos repercutirá tanto en la atención (usuario) como en el personal que suministra la información cuando se presenta una queja por atención inadecuada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Sobre la base de los resultados recogidos, se hacen las siguientes sugerencias:

- 1.** Dado que existe una correlación alta y positiva entre el estrés laboral de los trabajadores y la atención a los usuarios de la ONP post pandemia 2021, se propone implementar acciones o actividades que puedan reducir al máximo el estrés de los trabajadores para brindar una atención de calidad a los usuarios de la ONP post pandemia 2021; de lo contrario, el resultado podría afectar a ambas partes.
- 2.** A partir de la constatación de que sólo existe una correlación positiva y baja entre el estrés laboral y la confiabilidad en la atención a los usuarios de la ONP post pandemia 2021, se puede concluir que el estrés no aumenta ni disminuye la confiabilidad respecto a la atención de los usuarios, y que no es un factor esencial cuando existe estrés en los trabajadores de la entidad.
- 3.** Se identificó una asociación fuerte y favorable entre el estrés laboral y la empatía con la atención al usuario de la ONP post pandemia 2021. Se aconseja dar asesoría o seminarios para aliviar el estrés laboral de los empleados para que sean capaces de empatizar con sus afiliados.

## Referencias

- Abdul Karim, M. (2004). *Twelfth Meeting of Experts on the United Nations Programme in. United Nations Secretariat*. [https://unevoc.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/pubs/SD\\_FinalReport\\_e.pdf](https://unevoc.unesco.org/fileadmin/user_upload/pubs/SD_FinalReport_e.pdf)
- Aguirre, C. (2006). *Validación de una escala para medir detonantes de estrés laboral en pilotos comerciales de avión españoles*. Tesis de Maestría. Universidad de Salamanca. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/127292/DPSA\\_AguirreMasC\\_Estresoreslaborales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/127292/DPSA_AguirreMasC_Estresoreslaborales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral*. Andalucía. [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Alonso Dos Santos, M. (2016). "Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén". *Revista de la educación superior* 45: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>.
- Arciniega Arce, R. (2012). "Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo". *Revista Venezolana de Gerencia*, 611-34. doi: 10.37960/revista.v17i60.10935.
- Beehr, T. J. (2001). *Estrés ocupacional en despachadores de carga eléctrica*. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342007000200007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342007000200007)
- Benavides, C. R. (2020). Análisis del bienestar psicológico en policías que laboran en la región Caribe de Colombia. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 12(3), 8 – 19. <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/1184>
- Bustos Villar, E. (2016). *¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. SB Editorial. <https://www.amazon.com/-/es/Eduardo-M-Bustos-Villar-ebook/dp/B01MAWBYQH>
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Castañeda, G. (2015). *Estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo*. Tesis de Maestría. Universidad Señor de Sipán. Retrieved from Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3070>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. McGraw Hill. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill. [https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento\\_Organizacional\\_I\\_dalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion\\_pdf](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_I_dalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf)
- CHOQUEJAHUA, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño Laboral del personal administrativo del área de Mantenimiento de la universidad nacional del Altiplano - puno 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu\\_a\\_Olivera\\_Lizbet.pdf?sequence=3](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu_a_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3)
- Comin Anadón, E. D. (2017). El Estrés y el Riesgo para la salud. *Revista El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Cook, S. (2002). *Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus*. Kogan Page US. <https://vdoc.pub/documents/customer-care-excellence-how-to-create-an-effective-customer-focus-7v11qkm6ira0>
- Cruz, M. L. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en servidores públicos de una municipalidad distrital de Arequipa*. Tesis de Maestría. Universidad nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9619>
- Cueto Escobedo, J. (2020). "Estrés y enfermedad mental: la otra epidemia". *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2019/muv192c.pdf>
- Dioses, B. F. (2019). *Bienestar psicológico y estrés laboral en colaboradores de una organización de Trujillo*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38968>
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Tesis de Maestría. Universidad de Manizales. Retrieved from <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Fuertes Rocañín, J. C. (2016). *¡¡Aprenda a estresarse!!: cómo convertir una amenaza en una oportunidad*. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.casadellibro.com/libro-aprenda-a-estresarse-como-convertir-una-amenaza-en-una-oportunidad/9788490520444/4712438>
- Gallardo, L. (2019). *Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en el departamento de tránsito de la PNP Lima 2018*. Tesis de Maestría. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6763>

- García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca 2015*. Tesis de Maestría. Univesidad de Cuenca. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- García, T. Á. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Retrieved from [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Griffin, R. &. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning. <https://www.perlego.com/book/2427345/comportamiento-organizacional-administracin-de-personas-y-organizaciones-pdf>
- Guilguiruca, M. G. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*. Retrieved from [http://scielo.isciii.es/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&tlng=en)
- Hernández - Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores S.A. de C.V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc GRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Humanidades, I. d. (2014). *Filosofía una perspectiva crítica*. Lumbreras Editores <http://www.elumbreras.com.pe/catalogo-lumbreras/filosofia-una-perspectiva-critica>
- J., V. (2018). Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9780>
- KARASEK, R. A. (1981). «*Job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Desing*». <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.463.6581&rep=rep1&type=pdf>
- Lorena, M. (2012). *Atención ciudadana*. Andina. <https://www.pucp.edu.pe/profesor/maria-levano-gavidia/publicaciones/>
- M., G. (2008). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en hombres y mujeres de 18 a 41 años*. Tesis de Grado. Institución Universitaria de Envigado. Retrieved from [http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/272/1/iue\\_rep\\_pre\\_psi\\_mallama\\_2018\\_afrontamiento.pdf](http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/272/1/iue_rep_pre_psi_mallama_2018_afrontamiento.pdf)



- Machuca, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, J. (2010). La relación cliente-servidor en el sistema de servicio. *Revista Desarrollo Gerencial*, 2, 41-57. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación. [https://www.academia.edu/13319770/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edicion\\_Wayne\\_Mondy\\_Robert\\_Noe](https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_Noe)
- Muñiz, R. (2014). *Marketing en el Siglo XXI*. Centro de Estudios Financieros. 5ª Edición. <https://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>
- Ñaupas Paitán, H. M. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Olascoaga Aviléz, M. y. (2020). *Determinación de causas y consecuencias del estrés provocado en el personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín de Montería*. Tesis de Maestría. Universidad de Cordova Retrieved from: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3658>
- Oliver, R. La mayor epidemia laboral (2016, 07 de Mayo). *El País*: [http://economia.elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652\\_929423.html](http://economia.elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652_929423.html)
- Osorio, J. y. (2017). “Estrés laboral: estudio de revisión”. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 81-90. doi:10.15332/s1794-9998.2017.0001.06. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982017000100081](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081)
- Pardo, C. y. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual*. Tesis de posgrado. Universidad Cooperativa de Colombia. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12494/34584>.
- Peiró, J. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Editorial Piramide. <https://www.intersindical.com/page/contenido/Estudios%20e%20Historia/Etres%20laboral%20-%20Desencadenantes.pdf>

- Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC*. Tesis de Posgrado. La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12423/61>
- Pintado, E. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Tesis de posgrado. Universidad Andina del Cusco. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18139>
- Pulluquitín, S. G. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de Seguridad con turno rotativo*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Retrieved from <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINAL%20-%20Sofia%20Pulluquit%C3%ADn.pdf>
- Ramírez, G. Servicio al cliente, una valiosa cualidad (2014, 11 de Noviembre) *Prensa Libre*. Retrieved from <https://www.prensalibre.com/economia/servicio-al-cliente-atencion-negocios-empresas-semanario-efectivo-0-1246675446/>
- Ramos, P. (2018). *Técnicas de relajación para reconducir el estrés en el trabajo*. Editorial ICB. <https://www.perlego.com/book/2677582/tcnicas-de-relajacin-para-reconducir-el-estr-s-en-el-trabajo-pdf>
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson. [https://www.academia.edu/download/53450005/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://www.academia.edu/download/53450005/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S. (2010). *Administración*. PEARSON EDUCACIÓN. [https://www.academia.edu/43110051/Administracion\\_10\\_Robbins\\_Coulter](https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter)
- Rodríguez, R. y. (2011). *Medicina y seguridad del trabajo*. Meseguer. <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=13/09/2012-f003af8ca7>
- Ruiz, I. V. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Tesis de Posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/11845>
- Rupay, S. E. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Tesis de Posgrado. Universidad Ricardo Palma. Retrieved from <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAI%20Rupay%20Harcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, K. R. (2018). Estrés y servicio al cliente. Tesis de Posgrado. Universidad Rafael Landívar. Retrieved from:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Rios-Kristel.pdf>

Salud, O. M. La organización del trabajo y el estrés (2008, 23 de Mayo). *Organización Mundial de la Salud*. Retrieved from [http://www.who.int/occupational\\_health/publications](http://www.who.int/occupational_health/publications).

Salud, O. M. (2020). *En tiempos de estrés, haz lo importa: Una guía ilustrada*. Organización Mundial de la Salud. Retrieved from: [https://www.who.int/docs/defaultsource/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf?sfvrsn=34159a66\\_2](https://www.who.int/docs/defaultsource/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf?sfvrsn=34159a66_2)

Sánchez, M. (2010). *Comunicación empresarial y Atención al cliente*. Editex. <https://books.google.co.cr/books?id=P4RvsNtpEt8C&printsec=copyright>

SANCHEZ, M. (2010). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en La empresa "Sualupell curtiduría Suárez s.a." en la Ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009*. Tesis de Posgrado. Universidad Técnica de Ambato. Retrieved from [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)

Saxby, D. (2007). *If You Aren't Measuring Customer Service, You Aren't Managing It*. Thesis. Rochester Institute of Technology Retrieved from <http://www.measurex.com/measurex%20backup/tips/cservice.html>

Sosa, P. (2011). *Administración por Calidad, Un modelo de Calidad Total para las empresas*. Editorial Limusa S.A. [http://www.sancristoballibros.com/libro/administracion-por-calidad-un-modelo-de-calidad-total-para-las-empresas\\_21109](http://www.sancristoballibros.com/libro/administracion-por-calidad-un-modelo-de-calidad-total-para-las-empresas_21109)

Subirata, J. (2012). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*. Fondo Editorial. <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/PoliticasyPublicas/QL-J7mu21IL.pdf>

Trabajo, O. I. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Organización Internacional del Trabajo. Retrieved from: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.

Ward, S. (2008). 8 Rules for Good Customer Service. *Liveabout dotcom* Retrieved from <http://sbinfocanada.about.com/od/customerservice/a/custservrules.htm>

## ANEXOS OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Dependiente: Atención al usuario	Se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio, teniendo en cuenta el conocimiento y las expectativas de los asegurados de la Oficina de Normalización Previsional.	El instrumento de recolección de datos será el cuestionario de encuestas, y las dimensiones que se usarán serán fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía bajo la escala ordinal de Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del servicio</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención adecuada</li> </ul>	1,2,3	Escala ordinal de Likert: 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Malo: 6 – 14  Regular: 15 - 23  Bueno: 24 - 30
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntad de servicio</li> <li>• Conocimiento de los procedimientos</li> <li>• Cordialidad</li> </ul>	4,5,6		
Independiente: Estrés laboral de los trabajadores	Se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo, en base a ello cómo lidiar con las expectativas de los asegurados de la Oficina de Normalización Previsional con el estrés que puedan tener los trabajadores.	Se considera la encuesta para medir la relación que puede haber en el estrés laboral de los trabajadores con la atención al usuario.	Preocupación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ataques de pánico</li> <li>• Nerviosismo</li> <li>• Tensión</li> </ul>	1,2,3	Escala ordinal de Likert: 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Malo: 6 – 14  Regular: 15 - 23  Bueno: 24 - 30
			Ansiedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Tensión Muscular</li> </ul>	4,5,6		

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Estrés laboral y atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021 - Lima					
AUTOR: Valerie Stefany Mateo Romero					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS		METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El estrés laboral se relaciona significativamente con la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Estrés laboral de los trabajadores</p>		<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Correlacional</p>
		<p><b>Hipótesis específicas:</b></p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	
<p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p><b>PS1.</b> ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la fiabilidad en la Atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia, Independencia 2021-Lima?</p> <p><b>PS2.</b> ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la empatía en la Atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia, Independencia 2021-Lima?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1.</b> Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia, independencia 2021-Lima</p> <p><b>OE2.</b> Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia, independencia 2021-Lima.</p>	<p><b>HE1.</b> ¿Existe relación significativa entre el estrés laboral con la fiabilidad en la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia, independencia 2021-Lima?</p> <p><b>HE2.</b> ¿Existe relación significativa entre el estrés laboral con la empatía en la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia, independencia 2021-Lima?</p>	<p><b>Atención al Usuario</b></p> <p><b>a. Fiabilidad:</b> Capacidad de brindar servicio de atención a los asegurados de manera confiable.</p> <p><b>b. Empatía:</b> Preocupación por los asegurados y sus necesidades</p> <p><b>Estrés Laboral</b></p> <p><b>c. Preocupación:</b> Preocupación de las actividades que se tenga que hacer.</p> <p><b>d. Ansiedad:</b> El no poder expresarse cómodamente ante el público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del servicio</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención correcta</li> <li>• Voluntad de servicio</li> <li>• Conocimiento de la explicación</li> <li>• Cordial</li> <li>• Ataques de pánico</li> <li>• Nerviosismo</li> <li>• Tensión</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Tensión muscular</li> </ul>	<p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Línea de investigación: Gestión Pública y Gobernabilidad</p>

## Encuesta

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	El personal de informes explica y orienta de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que tenga que realizar cada afiliado.					
2	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.					
3	Las citas para iniciar trámites de jubilación se deben encontrar disponibles y se obtengan con facilidad.					
4	El pensionista o afiliado debe comprender la explicación que el asesor le brindará sobre él sus trámites o el resultado de ellos.					
5	El Centro de Atención y la sala de espera se deben encontrar limpios y sean cómodos.					
6	Los servicios y la atención que se brinda es la adecuada para cada afiliado					
7	Consideras que es importante tener un primer filtro antes de ingresar al Centro de atención					
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>					
8	El asesor debe brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus trámites pendientes.					
9	El personal de primer contacto debe tratar con amabilidad, respeto y paciencia.					
10	El asesor que atienda cada caso, muestre interés en solucionar su problema.					
11	El primer contacto cuente con personal para informar y orientar a los afiliados y acompañantes.					
12	Después de cada atención el afiliado se vaya tranquilo a casa.					
13	Cree que el afiliado o pensionista sale con el problema resuelto como le gustaría a usted.					
14	Considera que es importante que el asesor esté en constante capacitación para brindar una mejor atención					
15	Considera que es importante que el asesor haga sentir cómodo a la persona que atienda.					
	<b>DIMENSIÓN 3: ANSIEDAD</b>					
16	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo.					
17	Siento que el interactuar todos los días con clientes, me cansa.					
18	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.					
19	Cuando termina mi turno, me siento desanimado.					
20	Considera usted que transmite confianza a los afiliados orientándolos sobre sus trámites.					
21	Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.					
22	Siento que realmente no me importancia lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN 4: PREOCUPACION</b>					
23	Considera usted que es amable con los afiliados y sus acompañantes.					
24	Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente.					
25	Siento que trato con mucha eficacia los problemas del trabajo.					
26	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.					
27	Me preocupa que este trabajo me esté volviendo muy automática.					
28	Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.					
29	Siento que me he vuelto más duro(a) con mis compañeros.					
30	Me siento frustrado por mi trabajo.					

## VALIDACION DE JUICIOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON RESPECTO A LA ATENCION AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Que el personal de informes le explique y oriente de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que tenga que realizar cada afiliado.	X		X		X		
2	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
3	Que las citas para iniciar trámites de jubilación se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X		
4	Que el pensionista o afiliado comprenda la explicación que el asesor le brindará sobre él sus trámites o el resultado de ellos.	X		X		X		
5	Que el Centro de Atención y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	X		X		X		
6	Los servicios y la atención que se brinda es la adecuada para cada afiliado	X		x		x		
7	Consideras que es importante tener un primer filtro antes de ingresar al Centro de atención	X		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>								
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Que el asesor le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus trámites pendientes.	X		X		X		
9	Que el personal de primero contacto le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
10	Que el asesor que atienda su caso, muestre interés en solucionar su problema.	X		X		X		
11	Que el primer contacto cuente con personal para informar y orientar a los afiliados y acompañantes.	X		X		X		
12	Que después de cada atención el afiliado se vaya tranquilo a casa.	X		X		X		
13	Cree que el afiliado o pensionista sale con el problema resulto como le gustaría a usted.	X		X		X		
14	Considera que es importante que el asesor esté en constante capacitación para brindar una mejor atención	X		X		X		
15	Considera que es importante que el asesor haga sentir cómodo a la persona que atiende.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ANSIEDAD</b>								
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que el interactuar todos los días con clientes, me cansa.	X		X		X		
18	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra	x		x		x		

	jornada de trabajo me siento cansado.						
19	Cuando termina mi turno, me siento desanimado.	X		X		X	
20	Considera usted que transmite confianza a los afiliados orientándolos sobre sus trámites.	X		X		X	
21	Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.	X		X		X	
22	Siento que realmente no me importancia lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: PREOCUPACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Considera usted que es amable con los afiliados y sus acompañantes.	X		X		X	
24	Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente.	X		X		X	
25	Siento que trato con mucha eficacia los problemas del trabajo.	X		X		X	
26	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X	
27	Me preocupa que este trabajo me esté volviendo muy autómeta.	X		X		X	
28	Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	X		X		X	
29	Siento que me he vuelto más duro(a) con mis compañeros.	X		X		X	
30	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....Guerrero Che Luis Alfredo.....       DNI: .....25799846.....

Especialidad del validador: .....Gestión Pública.....


<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

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

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

16 de Mayo del 2022

  
Firma del Experto Informante.



**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES****Resultado**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUERRERO CHE, LUIS ALFREDO DNI 25799846	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 27/09/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GUERRERO CHE, LUIS ALFREDO DNI 25799846	ECONOMISTA Fecha de diploma: 04/03/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GUERRERO CHE, LUIS ALFREDO DNI 25799846	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 06/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 07/02/2007 Fecha egreso: 02/08/2013	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON RESPECTO A LA ATENCION AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Que el personal de informes le explique y oriente de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que tenga que realizar cada afiliado.	X		X		X		
2	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
3	Que las citas para iniciar trámites de jubilación se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X		
4	Que el pensionista o afiliado comprenda la explicación que el asesor le brindará sobre él sus trámites o el resultado de ellos.	X		X		X		
5	Que el Centro de Atención y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	X		X		X		
6	Los servicios y la atención que se brinda es la adecuada para cada afiliado	X		X		X		
7	Consideras que es importante tener un primer filtro antes de ingresar al Centro de atención	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Que el asesor le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus trámites pendientes.	X		X		X		
9	Que el personal de primero contacto le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
10	Que el asesor que atienda su caso, muestre interés en solucionar su problema.	X		X		X		
11	Que el primer contacto cuente con personal para informar y orientar a los afiliados y acompañantes.	X		X		X		
12	Que después de cada atención el afiliado se vaya tranquilo a casa.	X		X		X		
13	Cree que el afiliado o pensionista sale con el problema resultado como le gustaría a usted.	X		X		X		
14	Considera que es importante que el asesor esté en constante capacitación para brindar una mejor atención	X		X		X		
15	Considera que es importante que el asesor haga sentir cómodo a la persona que atienda.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ANSIEDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que el interactuar todos los días con clientes, me	x		x		x		

	cansa.						
18	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.	X		X		X	
19	Cuando termina mi turno, me siento desanimado.	X		X		X	
20	Considera usted que transmite confianza a los afiliados orientándolos sobre sus trámites.	X		X		X	
21	Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.	X		X		X	
22	Siento que realmente no me importancia lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: PREOCUPACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Considera usted que es amable con los afiliados y sus acompañantes.	X		X		X	
24	Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente.	X		X		X	
25	Siento que trato con mucha eficacia los problemas del trabajo.	X		X		X	
26	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X	
27	Me preocupa que este trabajo me esté volviendo muy autómata.	X		X		X	
28	Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	X		X		X	
29	Siento que me he vuelto más duro(a) con mis compañeros.	X		X		X	
30	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....José Fermín Sáenz Anduaga.....           DNI: .....07817207.....

Especialidad del validador: .....MBA.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

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

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

25 de Mayo del 2022

  
Firma del Experto Informante.

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SAENZ ANDUAGA, JOSE FERMIN GONZALO DNI 07817207	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 03/08/1995 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
SAENZ ANDUAGA, JOSE FERMIN GONZALO DNI 07817207	EXECUTIVE MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION Fecha de diploma: 18/09/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 07/04/1998 Fecha egreso: 22/08/1999	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	El personal de informes explica y orienta de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que tenga que realizar cada afiliado.	X		X		X		
2	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
3	Las citas para iniciar trámites de jubilación se deben encontrar disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X		
4	El pensionista o afiliado debe comprender la explicación que el asesor le brindará sobre él sus trámites o el resultado de ellos.	X		X		X		
5	El Centro de Atención y la sala de espera se deben encontrar limpios y sean cómodos.	X		X		X		
6	Los servicios y la atención que se brinda es la adecuada para cada afiliado	X		X		X		
7	Consideras que es importante tener un primer filtro antes de ingresar al Centro de atención	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>								
8	El asesor debe brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus trámites pendientes.	X		X		X		
9	El personal de primer contacto debe tratar con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
10	El asesor que atiende cada caso, muestre interés en solucionar su problema.	X		X		X		
11	El primer contacto cuente con personal para informar y orientar a los afiliados y acompañantes.	X		X		X		
12	Después de cada atención el afiliado se vaya tranquilo a casa.	X		X		X		
13	Cree que el afiliado o pensionista sale con el problema resuelto como le gustaría a usted.	X		X		X		
14	Considera que es importante que el asesor esté en constante capacitación para brindar una mejor atención	X		X		X		
15	Considera que es importante que el asesor haga sentir cómodo a la persona que atiende.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ANSIEDAD</b>								
16	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que el interactuar todos los días con clientes, me cansa.	X		X		X		

18	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.	X		X		X	
19	Cuando termina mi turno, me siento desanimado.	X		X		X	
20	Considera usted que transmite confianza a los afiliados orientándolos sobre sus trámites.	X		X		X	
21	Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.	X		X		X	
22	Siento que realmente no me importancia lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: PREOCUPACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Considera usted que es amable con los afiliados y sus acompañantes.	X		X		X	
24	Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente.	X		X		X	
25	Siento que trato con mucha eficacia los problemas del trabajo.	X		X		X	
26	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X	
27	Me preocupa que este trabajo me esté volviendo muy automática.	X		X		X	
28	Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	X		X		X	
29	Siento que me he vuelto más duro(a) con mis compañeros.	X		X		X	
30	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....Pereyra Gutierrez Luis Fernando..... DNI: .....42171017.....

Especialidad del validador: .....Maestría en Dirección de Empresas.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

27 de Mayo del 2022

-----  
Firma del Experto Informante.

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES****Resultado**

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
PEREYRA GUTIERREZ, LUIS FERNANDO DNI 42171017	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA</b> <b>MENCION EN INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 16/10/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
PEREYRA GUTIERREZ, LUIS FERNANDO DNI 42171017	<b>MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS</b> Fecha de diploma: 29/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/05/2014 Fecha egreso: 23/04/2016	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
PEREYRA GUTIERREZ, LUIS FERNANDO DNI 42171017	<b>INGENIERO INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 15/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional post pandemia 2021 - Lima", cuyo autor es MATEO ROMERO VALERIE STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 14 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RONDÓN VARGAS FREDDY <b>DNI:</b> 43328988 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 17- 08-2022 00:29:23

Código documento Trilce: TRI - 0414614