



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de
pasaporte electrónico. 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Kcutucalla Bautista, Jessica Giovanna (ORCID: 0000-0002-2003-7025)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo, resultado de mi gran esfuerzo y constante perseverancia, con mucho cariño se lo dedico a mi familia, que son parte de mi vida, fuente de mi inspiración y motivo de superación. A mis padres, por su apoyo incondicional durante toda mi vida profesional y sus consejos valiosos, que me permitieron lograr con éxito esta nueva meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con total humildad a Dios, por darme salud y permitirme lograr este y cada uno de mis objetivos propuestos. A mi asesor Dr. MARCO ANTONIO CANDIA MENOR, por su apoyo constante y motivación, durante el tiempo de desarrollo de esta investigación. Al Dr. Manuel Landa, por su colaboración y sugerencias en el presente tema de investigación. A mis colegas de la maestría por su apoyo y empuje en nuestro objetivo en común.

Índice de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III.MÉTODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
RESULTADOS	27
DISCUSIÓN.....	50
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1. Variables sociodemográficas (n = 90)	22
Tabla 2. Niveles descriptivos de Estrés laboral	27
Tabla 3. Niveles descriptivos de fuentes de presión.....	28
Tabla 4. Niveles descriptivos de manifestaciones del estrés.....	29
Tabla 5. Niveles descriptivos de Estrategias de afrontamiento	30
Tabla 6. Niveles descriptivos de calidad de atención	31
Tabla 7. Niveles descriptivos de técnico - científico	32
Tabla 8. Niveles descriptivos de humana	33
Tabla 9. Niveles descriptivos del entorno	34
Tabla 10. Cruce entre Estrés laboral y calidad de atención	35
Tabla 11. Cruce entre Estrés laboral y calidad de atención	36
Tabla 12. Cruce entre Estrés laboral y humano	37
Tabla 13. Cruce entre Estrés laboral y del entorno	38
Tabla 14. Cruce entre Estrés laboral y fuentes de presión.....	39
Tabla 15. Cruce entre Estrés laboral y manifestación del estrés.....	40
Tabla 16. Cruce entre Estrés laboral y estrategias de afrontamiento.....	41
Tabla 17. Prueba de normalidad	42
Tabla 18. Prueba de hipótesis general (n = 90).....	43
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica uno (n = 90).....	44
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica dos (n = 90).....	45
Tabla 21. Prueba de hipótesis específica tres (n = 90).....	46
Tabla 22. Prueba de hipótesis específica cuatro (n = 90).....	47
Tabla 23. Prueba de hipótesis específica cinco (n = 90)	48
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica seis (n = 90)	49

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de Estrés laboral.....	27
Figura 2. Niveles de fuentes de presión	28
Figura 3 Niveles de fuentes manifestaciones del estrés.....	29
Figura 4 Niveles de Técnico - científico.....	30
Figura 5. Niveles de calidad de atención.....	31
Figura 6 Niveles de técnico - científico	32
Figura 7 Niveles de humana.....	33
Figura 8. del entorno	34

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue conocer la relación entre el estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Por lo tanto, Los participantes fueron trabajadores del área de migraciones (n = 90), de ambos sexos y con un rango de edad entre los 18 a 45 años. Además, el tipo de estudio fue descriptivo-correlacional y con diseño de investigación no experimental. Los instrumentos que se usaron fueron el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de calidad de atención. Entonces, los resultados correlacionales concluyeron que se halló relación estadísticamente significativa de tipo negativa y de magnitud alta ($\rho = .812^{**}$; $p = .000$), además, las relaciones entre las dimensiones y los constructos generales fueron a su vez estadísticamente significativa ($p .000$), asimismo, el estrés laboral (57.8%) y calidad de atención (60.0%) obtuvieron niveles medios. En conclusión, los trabajadores del área de migraciones perciben que, a mayor estrés laboral, menores serán la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de atención, migraciones, correlación, estadísticamente significativo.

ABSTRACT

The objective of the research was to know the relationship between work stress and quality of care in the electronic passport issuance process, 2021. Therefore, the participants were workers from the migration area ($n = 90$), of both sexes and with an age range between 18 to 45 years. In addition, the type of study was descriptive-correlational and with a non-experimental research design. The instruments used were the work stress questionnaire and the quality-of-care questionnaire. Then, the correlational results concluded that a statistically significant relationship of a negative type and high magnitude was found ($\rho = .812^{**}$; $p = .000$), in addition, the relationships between the dimensions and the general constructs were in turn statistically significant ($p .000$), likewise, work stress (57.8%) and quality of care (60.0%) obtained medium levels. In conclusion, workers in the migration area perceive that the greater the stress at work, the lower the quality of care in the electronic passport issuance process, 2021.

Keywords: Work stress, quality of care, migrations, correlation, statistically significant.

I. INTRODUCCIÓN

El año 2020 trajo como parte de la nueva realidad el COVID-19 (Bhui et al., 2016), un nuevo estilo de vida, cientos de pérdidas tanto económicas y emocionales; como parte de los perjuicios ocasionados se notó que el estrés laboral afecta de gran manera la vida de los trabajadores, en este caso del sector público, en todos los sentidos (Ganster y Rosen, 2013; Yan et al., 2020). En especial a los profesionales que tienen contacto directo con cientos de ciudadanos, usuarios de un servicio en particular, servidores públicos que día a día ven complicada la labor que realizan haciéndose esta una carga muy demandante, incrementando el estrés, y sobre todo al afrontar situaciones que involucran estabilizar al ciudadano insatisfecho (Havermans et al., 2018; Rodríguez-Hidalgo et al., 2020).

En la actualidad, el estrés es un tema de notable relevancia para la salud, dicha enfermedad como ya ha sido catalogada, atañe temas psicológicos y físicos, los cuales se manifiesta en diversos escenarios. Catalogada como la enfermedad del siglo XXI, en los últimos años fue nombrada como un padecimiento en el área de trabajo (Cham et al., 2021; Yaacob y Long, 2015), lo cual se da por el tipo de trabajo realizado que exige una carga muy alta y frecuente de acuerdo con el conocimiento del colaborador (Lawson et al., 2021; Osorio y Cárdenas, 2017). En ese sentido, los riesgos psicosociales, es una de las principales causas para el deterioro de los individuos en el desarrollo de sus funciones labores e incluso fuera de ese contexto (Heikkilä, 2020; Tang y Li, 2021).

Es importante investigar en dicho tema, ya que, los factores de estrés físico incluyen ruido, mala iluminación, mala distribución de la oficina o del trabajo y factores ergonómicos, como malas posturas de trabajo, podrían facilitar el estrés en los trabajadores (Sidhu et al., 2020). Ello representa, consecuencias en la calidad de atención (Trivellas et al., 2013), dado que, los trabajadores ya no se desempeñen de igual modo para la atención al cliente, todo ello representa un factor importante y

peligroso, ya que todos los procesos anteriores y posteriores en gran probabilidad no se realizaron correctamente y si fuera el caso, que sí, el cliente se va con una mala experiencia producida por el trabajador (Raeissi et al., 2019; Trukeschitz et al., 2021).

El estrés laboral tiene especial relevancia, por los efectos significativos de contenido negativo que logra crear sobre la tranquilidad y salud de los individuos, e inclusive sobre las propias empresas, dado que, afecta la rentabilidad y en este caso la calidad en el servicio que se pretende brindar a los cientos de usuarios que tramitan su pasaporte electrónico (Giorgi et al., 2020; Matick et al., 2021). Por esta y muchas más razones que se irán viendo a lo largo de este trabajo de investigación se considera que se ha desarrollado una severa anomalía para las organizaciones, dado las consecuencias que presenta en el desempeño y la salud en general de las personas que laboran en ella (Osorio y Cárdenas, 2017; Viswesvaran et al., 1999). Las consecuencias producidas por la variable en investigación se efectúan esencialmente por las presiones que el jefe coloca sobre los empleados (Bezerra et al., 2016; Tziner et al., 2015).

Por lo tanto, el estrés en el lugar de trabajo repercute en la salud mental de los trabajadores (Cerasa et al., 2020). ya que, existe un mayor riesgo de sufrir de ansiedad, agotamiento, depresión y trastornos por uso de sustancias, en ese sentido (La Torre et al., 2018), los trabajadores que están estresados en el trabajo son más propensos a participar en comportamientos poco saludables, como: fumar cigarrillos, abuso de alcohol y drogas, y patrones dietéticos deficientes (Lagrosen y Lagrosen, 2020; Ornek y Esin, 2020).

En ese sentido, el estrés laboral, produce una especie de bloqueo durante las funciones a desarrollar, ya que no permite reaccionar frente a las exigencia y presiones del área durante el servicio, no habiendo una armonía entre discernimiento y habilidades particulares,

colocando en práctica el afrontamiento a los contextos predichos (Organización Mundial de Salud, 2020). Además, lo argumenta como aquel desgaste provocado por exigencias percibidas de una persona y que las consecuencias es impuesto por las habilidades que el individuo presenta (Chiang et al., 2018; Czuba et al., 2019).

A su vez, tomando en cuenta de que la segunda variable es entendida como el bienestar general que se genera en la persona, debido a una satisfactoria atención por parte de los trabajadores de una empresa (Delp et al., 2010; Svalastog et al., 2017). Entonces, la calidad de atención se regirá a una adecuada valoración del cliente en base a la atención o trabajo del colaborador desarrollándose en sus funciones (Donabedian, 1998; Prakash, 2010). En relación con ello, los trabajadores de instituciones estatales se observa una inadecuada calidad de atención, debido a la precariedad de logística y poca capacidad de pago por parte del estado a los trabajadores (Farr y Cressey, 2015; Kelbiso et al., 2017).

En síntesis, sería importante poder conocer, los resultados relacionales entre las variables en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, ya que, sería la primera evidencia cuantitativa de una población peruana en relación con estas dos variables a investigación. Asimismo, se ha reportado niveles de prevalencia crónico, en relación con el estrés, se estima que cerca de un 75% de la población peruana vive con un estrés moderado (INEI, 2019). Ello anudado a una mala gestión en la variable uno que, se brinda hacia los usuarios, conlleva a problemas de salud y psicológico, ya que el desarrollo de una gestión inadecuada sea por la vida pública o privada alimenta el ciclo vicioso del estrés en cualquier tipo de usuario.

En ese sentido, se expresó la formulación del problema general, de la siguiente forma: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención en la emisión de pasaporte electrónico en trabajadores de una institución pública de Lima? Asimismo, posterior a un arduo análisis fueron planteados los siguientes problemas específicos que se describen a continuación: (a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral? (b) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención? (c) ¿Cuál es la relación entre

estrés laboral y técnico – científica? (c) ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y humano? (d) ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y del entorno? (e) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y fuentes de presión? (f) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y manifestaciones del estrés?; y (g) ¿Cuál es la relación calidad de atención y estrategias de afrontamiento?

Los resultados de la investigación buscaron demostrar su ejecución por medio de la justificación teórica, ya que, son insuficientes las investigaciones que relacionan las dos variables en población de adultos peruanos, por ende, se abrieron nuevos debates académicos con el fin de conocer con mayor exactitud la relación teórica y empírica entre ambas variables. Además, se contribuyó mediante la justificación práctica, debido a que, el resultado de la investigación brindó información para futuros trabajos relacionado a talleres, programas, etc. Asimismo, se contribuyó mediante la justificación metodológica, ya que, la relación entre variables se dio por medio de un modelo estadístico. Por último, se aportó mediante la justificación social, ya que, los resultados de la investigación fueron usados dentro de la institución con el propósito de un adecuado ambiente laboral y la relación entre los trabajadores.

En relación con el propósito principal del estudio estos fueron: Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención en la emisión de pasaporte electrónico en trabajadores de una institución pública de Lima. En este sentido, los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre estrés laboral y técnico – científica; (b) Determinar la relación entre estrés laboral y humano; (c) Determinar la relación entre estrés laboral y del entorno; (d) Determinar la relación entre calidad de atención y fuentes de presión; (e) Determinar la relación entre calidad de atención y manifestaciones del estrés: (f) Determinar la relación calidad de atención y estrategias de afrontamiento.

Por último, también se consideró la hipótesis general, estas fueron:

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con lo técnico - científica en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con lo técnico - científica en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con lo humano en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con lo humano en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con el entorno en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con el entorno en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

H0. La calidad de atención no se relaciona significativamente con las fuentes de presión en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. La calidad de atención se relaciona significativamente con las fuentes de presión en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

H0. La calidad de atención no se relaciona significativamente con las manifestaciones del estrés en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. La calidad de atención se relaciona significativamente con las manifestaciones del estrés en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

H0. La calidad de atención no se relaciona significativamente con las estrategias de afrontamiento en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. La calidad de atención se relaciona significativamente con las estrategias de afrontamiento en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional:

Sandoval (2020) desarrollo un estudio que tuvo como objetivo el conocer la recitación entre el estrés laboral y su relación con la calidad de atención en una universidad estatal, estimó importante determinar la relación e importancia del entres laboral dentro del sistema de gestión de calidad de atención; considerando la gran importancia de las relaciones interpersonales para el correcto desenvolvimiento normal y natural, vinculado directamente al comportamiento organizacional, de la mano con la eficiencia y la eficacia durante la prestación del servicio. La muestra de estudio que tomó en cuenta la tesista fue de 140 personas, quienes conforman el equipo de trabajo administrativo de la universidad en estudio. En ese sentido la relación fue significativa entre las variables ($r = -.452$), de forma negativa y moderada. Por lo tanto, mayor sea el estrés, menor será la calidad de atención.

De la Cruz et al. (2019) como parte de tantos estudios realizados tuvo como aporte el desarrollo de un estudio cuyo propósito fue conocer la relación entre el clima laboral y su influencia en el estrés en los colaboradores de una institución pública. Como resultado se conoció que el clima laboral de los colaboradores antes de la ejecución de la propuesta fue de nivel moderado, por que, el 51% de los obtuvo un nivel alto, además, algunos trabajadores lograron un nivel de estrés bajo con 42%. Posterior a la investigación, se logró encuestar por segunda vez, donde los resultados evidenciaron un incremento en el nivel bajo de 31% de colaboradores a 51% incrementando un 20%. Por lo que definimos que la propuesta consiguió un cambio positivo con el cual se ve una notable mejora en la variable de estrés laboral. En ese sentido la relación fue significativa entre las variables ($r = -.510$), de forma negativa y moderada. Por lo tanto, a mayor clima laboral, menor será la influencia del estrés.

Correa (2019) en su proceso de investigación “Calidad de atención de (expectativa vs percepción) de los usuarios del Clas Batanes” considero importante establecer la diferencia existente entre ambos términos, ya que al generar una mayor expectativa mayor es el golpe de la realidad frente al servicio que se recibe, en este caso dentro del CLAS. El tipo de estudio empleado fue el descriptivo, cuantitativa, transversal con un diseño No Experimental, correlacional; la población y muestra fue de 8,799 y 368 usuarios trabajadores de CLAS Batanes.

El instrumento de recolección empleado fue el del cuestionario con escala de Likert, en relación a la variable calidad de atención y según indican los resultados obtenidos, la diferencia que existe entre las dimensiones y los elementos tangibles de la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida prevalece el nivel alto, lo que conlleva a una brecha negativa más de -20.0%. Se llega a la conclusión de que la brecha generada entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida es negativa de -81.8%.

Olmedo et al. (2018) desarrollaron un estudio de tipo correlacional, donde su propósito general fue evidenciar la correlación entre el estrés laboral y la calidad de atención. Para ello, la muestra estuvo compuesta por trabajadores de una universidad ($n = 66$), entre las edades de 25 a 45 años, y donde las mujeres tuvieron mayor prevalencia (54.5%). Los resultados indicaron que, la relación entre las variables fue estadísticamente significativos directamente ($r = -.376^{**}$, $p = <.01$; $r = -.646^{**}$, $p = <.01$), respectivamente. En conclusión, la correlación entre las variables fue estadísticamente significativa. Es decir, a mayor estrés laboral menor calidad de atención tendrán los trabajadores de una universidad.

Del Solar et al. (2017) desarrollaron un estudio de diseño correlacional, donde el propósito general fue evidenciar la correlación entre el estrés laboral y la calidad de atención. Por esta razón, la muestra estuvo conformada por adultos ($n = 1126$), hombres (47.7%) y mujeres (53.3%), con un rango de edad entre los 20 a 45 años, donde la edad más representativa fue 25 a 35 años. Los resultados indicaron que, las

variables fueron estadísticamente significativo inversa ($r = -.253^{**}$, $p = <.01$), En síntesis, la relación entre el de estrés laboral y la calidad de atención es inversa, dado que, a mayor estrés laboral menor será la calidad de atención que brinden los trabajadores adultos.

Antecedentes internacionales:

Um et al. (2020) desarrollaron un estudio de tipo y diseño correlacional. En el cual el propósito general fue determinar la relación entre las variables de estrés laboral y calidad de atención en los trabajadores de un hospital. La muestra del estudio estuvo constituida por adultos del sector salud ($n = 1863$), varones (49,2%) y mujeres (50,8%), entre las edades de 35 a 55 años. Los resultados fueron estadísticamente significativos inversos entre las variables ($r = -.27$, $p <.01$). En conclusión, la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los trabajadores de un hospital es inversa, dado que, a mayor estrés laboral en los trabajadores de un hospital menor será la calidad de atención.

Vally y El Hichami (2020) desarrollaron un estudio de tipo correlacional. Donde el objetivo principal fue establecer la correlación de las variables de estrés laboral y la calidad de atención en colaboradores de centro de recreaciones. La muestra estuvo conformada por adultos jóvenes ($n = 350$), varones (24,2%), y mujeres (74,4%), entre el rango de edades de 18 a 33 años. En cuanto a los resultados obtenidos, se evidencio que, estrés laboral y la calidad de atención en colaboradores de centro de recreaciones fue estadísticamente significativos ($r = -.14^{**}$, $p = <.01$), es decir, la relación de las variables de estrés laboral y la calidad de atención tuvo un resultado estadísticamente significativo inverso ($r = -.03^{**}$, $p = <.01$). En conclusión, a mayor estrés laboral, menor será la calidad de atención en los colaboradores del centro de recreaciones.

Kim et al. (2016) realizaron un estudio de diseño correlacional. Teniendo como objetivo principal el evidenciar la relación entre el de estrés laboral y la calidad de atención en los colaboradores de una empresa de carros. La muestra del estudio estuvo constituida por varones y mujeres ($n = 4854$), hombres (9,4%) y mujeres

(17,9%), entre las edades de 20 a 40 años, donde la edad con más prevalencia fue de 20 a 29 años. Los resultados señalaron que, la correlación en los predictores de estrés laboral y la calidad de atención fueron estadísticamente significativos ($r = -.30^{**}$, $p = <.01$). Por lo tanto, se concluye una relación inversa significativa con relación a las variables de estrés laboral y la calidad de atención

Ríos (2018) desarrollo un estudio teniendo como objetivo principal el correlacionar el estrés y servicio al cliente en una empresa. Para ello, empleó un diseño descriptivo. Entonces los resultados evidenciaron que el 40% de trabajadores obtuvieron un nivel alto de estrés, por lo que se instó en recomendar al restaurante implementar la propuesta presentada con el claro fin de mejorar la salud física y mental del personal y brindar la atención adecuada a los visitantes. Posterior a dicho estudio se recomendó implementar una serie de mejoras tales como: Realizar actividades recreativas para los colaboradores del restaurante, evaluar por medio de una prueba psicométrica estandarizada los factores que pueden influir negativamente en la opinión de los comensales, capacitación a todo personal en general, reforzando la importancia de la atención y calidad en el servicio, evaluando toda situación que pueda conllevar a un estado de ansiedad e irritación en los colaboradores para así poder minimizar todo efecto negativo en los comensales.

Cachiguango (2018) en Quito, quien realizó un estudio resaltando la importancia de determinar el grado de influencia del estrés en el ámbito laboral, como varia la calidad de atención de acuerdo a ello, dentro del hospital Alberto Correa Cornejo. Esta investigación fue de tipo descriptiva, cuantitativa, de corte transversal no experimental; para lo que se la prueba de Maslach Burnout Inventory, el mismo que fue validado y estandarizado, este test se aplicó en 42 trabajadores del área de enfermería con el fin de medir el nivel de estrés al que estaban siendo sometidos. En esta investigación se usó la encuesta como instrumento, la cual estaba conformada por 10 preguntas usando la escala de Likert, validada por profesionales en el área de enfermería, esta encuesta fue aplicada a 30 pacientes que se encontraban internados, lo cual fue favorable para determinar su nivel de satisfacción en relación a los cuidados que

venían recibiendo dentro del nosocomio. Los resultados concluyeron en que el 50% muestra agotamiento emocional bajo y el otro 50% presenta despersonalización media.

Por otro lado, se describieron las teorías y a la vez se realizó la búsqueda minuciosa de investigaciones científicas actualizadas en relación con las variables, en cuanto a la primera variable según Williams y Cooper (2008) citado por Mercado y Salgado (2008) conceptualizan al estrés en el trabajo, como un factor de suma importancia modificable por la exigencia y diversas participaciones a presentarse durante la labor, factores que alteren su tranquilidad y desarrollo profesional. Asimismo, fueron desarrolladas las dimensiones; Lazarus y Folkman (1986) definieron a las fuentes de presión (estresores), como aquellos estímulos por las que atraviesa el trabajador, las cuales se manifiestan a través de un cambio sustancial en reacción a dichas circunstancias.

Al mencionar el primer indicador, los investigadores indican que la sobrecarga laboral se manifiesta ante un constante ejercicio laboral del empleado que no goza de un debido y correcto descanso, el cual es merecedor para reponer todas las energías empleadas. En cuanto a las relaciones personales, para Murillo (2004), estas pueden ser un canal para cumplir con las 19 finalidades que tiene la empresa, siempre y cuando se identifiquen con el bien común. De acuerdo, a González (2002), las correctas relaciones en el trabajo traerán como consecuencia la satisfacción por el trabajo, el aumento de la productividad, la reducción del desgaste tanto físico como mental, de tal manera se aumentará el desarrollo personal y se logrará un buen equipo de trabajo, logrando la integración con el puesto y la empresa.

En relación con el indicador reconocimiento, según Sánchez (2015) refiere que, dicho indicador va de la mano directa con el progreso potencial de la profesión y también de las oportunidades ofrecidas por la institución de obtener un desarrollo personal; así como al tiempo dedicado a la institución en pos del beneficio en este

caso de los usuarios. Según Fernández (2003) un clima organizacional es un ambiente de suma importancia, que influye de manera directa en el correcto desenvolvimiento de quien lo experimente.

El indicador responsabilidad personal, refiere a la responsabilidad individual que tiene cada persona, la cual podría lastimar a quienes lo rodean, el tema de la actitud contiene mucha influencia tanto para uno mismo como para quienes comparten el mismo espacio, ya sea familiar, laboral o amical, la actitud influye en las decisiones que se puedan tomar (Jonás 2006).

El indicador rol gerencial, busca alcanzar los objetivos trazados según respecta a atención, un personal contento y satisfecho con las herramientas que le brinda la institución, siendo todo esto posible es evidente obtener un resultado favorable en el servicio al usuario, Robbins y Coulter (2014). Un gerente más que un jefe debería ser un líder, empático con las necesidades de cada uno de sus colaboradores, aplicar un escucha activa dentro e la institución.

Por otro lado, demandas casa / trabajo es la gran dificultad, la difícil tarea que casi la mayoría de las personas dentro de esta realidad tanto peruana como internacional tiene para desconectarse de las presiones del trabajo cuando vuelven a su hogar, la inestable seguridad que se pueda tener de en cualquier momento no poder sostener las necesidades básicas del hogar, la ausencia de estabilidad familiar conlleva a desarrollar varios factores de estrés perjudiciales para el correcto desenvolvimiento del trabajador hacia sus clientes, en este caso los cientos de usuarios que día a día realizan el trámite de su pasaporte electrónico, documento internacional de suma importancia para el transito internacional. (Mercado y Salgado, 2008). Las dificultades diarias; para Porto y Merino (2008), hace referencia al problema causado por el hecho de que una persona cada día de su vida asume retos, se marca objetivos haciendo uso de todas sus herramientas. En forma de conclusión, las

dificultades son obstáculos que se debe superar si lo que se quiere es alcanzar un objetivo determinado.

En la misma línea se desarrollan las teorías relacionadas a la dimensión manifestaciones del estrés, las cuales, según Panigrahi (2017) menciona que, existen diversas manifestaciones físicas causadas por diversos tipos de alteraciones dentro del sistema del organismo, así como también dentro de la psicología del mismo individuo. Muñoz (2017), las desarrolla como muestras claras que evidencian un desgaste tanto físico como mental que desencadenan en fatiga, dolores de cabeza, dolores musculares, sueños cortos, ausencia laboral, inquietud, violencia, aburrimiento, dificultad de concentración, depresión, ansiedad y conflictos. Martínez (2015) refiere que existen múltiples causales que pueden desencadenar en una descompensación emocional, dificultad de alcanzar los objetivos trazados y reducción en la actividad personal. Como indicadores de esta dimensión se han considerado: satisfacción laboral, que según autor Wasif (2016), es aquel instante positivo y lleno de placer en el cual encontramos realizados nuestros objetivos personales dentro de la institución, viéndose reflejada en la implementación de una acción o suceso importante dentro de nuestra labor.

Por otro lado, según Mason y Griffin (2002) manifiestan que la satisfacción organizacional es aquella que engloba de manera general a todos los colaboradores en un solo sentir de complacencia integral. Para Morillo (2006) se entiende a la satisfacción organizacional como un factor propicio que genera efectos beneficiosos en el personal, expresado en las relaciones interpersonales, así como en el estilo de sus actividades.

Seguridad laboral; es una condición deseada por todos los trabajadores, una condición en la cual sea la misma organización quien proporcione un estado de paz y tranquilidad al trabajador, ya que tendría una certeza persistente sobre su labor e ingresos percibidos (Daud, 2017). La inseguridad laboral también es considerada

psicológicamente un factor peligrosamente estresante (Kraimer et al. 2005). La inseguridad laboral afecta de manera directa a la calidad de atención que se brinda a los miles de usuarios, el simple hecho de no saber si el próximo mes seguiremos contando con un ingreso fijo que satisfaga las diferentes necesidades, genera diversos cuadros de estrés. En el caso del sector público este panorama se observa con los locadores.

Aparte de eso; Se entiende que el compromiso organizacional es la relación del empleado que trabaja, lo que significa tomar una decisión acertada para permanecer allí (Radosavljevic et al., 2017). La Organización Mundial de la Salud (2019) afirmó que la salud mental está vinculada al bienestar general de cada individuo y destacó la importancia de la actividad para aumentar la estabilidad principalmente. En cuanto a Phyllis y Marjo-Riitta (2000), advierten que la capacidad de funcionamiento de la salud mental de un individuo puede reducirse significativamente. Con respecto a la flexibilidad, para Luthar et., En. (2000) afirma que se trata de "un desarrollo positivo que implica una adaptación positiva a diversos problemas". La confianza es la confianza que tenemos en nosotros mismos a través de la confianza en nuestras habilidades, capacidades y juicio, creencia en nuestra capacidad para cumplir con los requisitos del trabajo.

Para Pulido (2011), esto significa tener un enfoque mental positivo de lo que está por venir, y esto puede traducirse en expectativas realistas de un final que uno quiere y se contenta con lograr. salud física; Según Corbin (2019), es una buena gestión organizacional; En otras palabras, es la ausencia de enfermedad, que es la condición general de los individuos sanos. Por otro lado, se entiende que el nivel de energía; Es un componente del esfuerzo generado por un factor interno que puede ayudarte a evitar el burnout, pero también se puede reducir con largas jornadas laborales. Chávez (1997) afirmó que la energía "es el combustible que las personas deben vivir y trabajar de manera eficiente".

De manera similar, se han desarrollado teorías sobre la dirección de las estrategias de afrontamiento; Cooper (2001) son conductas de gestión en diversas situaciones estresantes, y Di-Colloredo et al. (2007) La respuesta al conflicto que permite a las personas adaptarse o actuar ante situaciones y sus consecuencias. Los siguientes factores son indicadores de esta dimensión: para Herrera et al. (2004), representa lo que realmente determina que las personas inicien una acción (un motivador), avancen hacia una meta (una tendencia) y continúen alcanzándola (su continuación). Impaciencia / Impaciencia Según Porto y Gardey (2018), han afirmado que una persona impaciente no puede esperar algo sin estar tensa y no puede realizar acciones elaboradas o complejas que requieran calma. El nivel de control Ouchi (1977) mostró que el grado de control es la circunstancia en la que un individuo experimenta diversos grados y las acciones de otros.

Impacto personal es el efecto de un mensaje de radio y cada persona lo interpreta de manera diferente (Alvarenga et al., 2015), y es un importante punto de referencia para comprender la relación entre participación pública, grupos sociales y comunicación personal (Hepp, 2019). El efecto en sí es la capacidad de regular el comportamiento de los demás (Lazcano, 2020); El enfoque de problemas es una forma de descubrir y encontrar resultados para los problemas que puedan surgir, cuyo objetivo es resolver la situación para priorizar las tareas analizadas antes (Williams & Cooper, 1998). equilibrio vida-trabajo; Es la capacidad de organizar con éxito un trabajo que vincula la experiencia diaria con la felicidad y el entorno familiar más cercano (OCDE, 2019).

Soporte social; es el contiguo de factores protectores para proteger al individuo de factores fisiológicos o psicológicos originados por la exposición a una situación estresante (Song & Son, 2011), mientras que para Sarason (1983), proporciona personas que pueden confiar, que se preocupan por usted, que aprecia y muestra aprecio. Asimismo, contamos con el aporte de Chiavennatto, quien cree que las recompensas por el trabajo incluyen todos los beneficios que una empresa puede

ofrecer a sus empleados, no solo salario, beneficios, ascensos laborales y descanso; También se trata de otros beneficios menos obvios, como proporcionar un empleo estable y observar un desempeño óptimo, que también se podría llamar motivación y están asociados con una relación positiva y recíproca con las personas o los empleados.

Otro modelo teórico relacionado con la variable calidad de la atención es el modelo de evaluación de la calidad del servicio de EE. UU. (SERVQUAL) presentado por Parasuraman y Col en 1985, que muestra una ruptura entre las aspiraciones del cliente y la apreciación de que 'es del servicio prestado, al medir 5 aspectos, es decir, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, factores tangibles y confiabilidad; Este modelo hace posible que el usuario evalúe la excelencia del servicio, la satisfacción del usuario con ese servicio, así como sus aspiraciones y estimaciones para las cuales ha obtenido ayuda, obteniendo no solo información cuantitativa sino también cualitativa sobre la calidad de la atención brindada, es una herramienta útil para avanzar y contrastar con otras empresas.

Por otro lado, asumiendo que este estudio está basado en el pragmatismo, porque esta es una tradición filosófica, de una manera muy amplia, entendiendo que el conocimiento del mundo no puede separarse de las computadoras de aprendizaje del departamento, esta idea general ha atraído una variedad de Interpretaciones especiales ya veces opuestas, que incluyen: todos los conceptos filosóficos deben ser probados por un experimento científico, que una afirmación es verdadera si es útil si es útil (relacionada: si una teoría filosófica no contribuye directamente al progreso social, entonces no lo hace " T Vale la pena), esta experiencia es llevar a cabo transacciones con transacciones con la naturaleza en lugar de representarla, que el idioma con un acoplamiento basado en un lecho profundo de las prácticas humanas que compartir nunca puede ser completamente claro (Kelly & Cordeiro, 2020). Epistemología, pragmatismo basado en la idea de que el estudio puede mantenerse alejado de los debates metafísicos sobre la naturaleza de la verdad y la realidad y se

centran en la comprensión práctica de problemas específicos en el mundo real. Aunque este enfoque es compatible con una consideración integral de la sociedad construida socialmente, centrándose en cuestionar el valor y el significado de los datos de investigación a través de la inspección de las consecuencias reales. (Kurzman, 1994).

Por último, es importante indicar que es útil en entornos organizacionales donde la práctica está estrechamente enlazada con las formas en que se origina el discernimiento, lo que hace que varios pragmáticos clásicos se aparten realmente del uso de sustantivos para centralizar en conocer y aprender. Por lo tanto, utilizando el pragmatismo, de acuerdo con los investigadores que trabajan en ambientes organizacionales pueden ir más allá de las conceptualizaciones objetivistas, aquellos que han dominado la investigación en las ciencias organizacionales, para explorar y comprender la relación entre conocimiento y acción en contexto. El conocimiento en este sentido tiene el potencial de cambiar la práctica (Kelly & Cordeiro, 2020).

El concepto general del autor base es de Karasek (1981) que refiere, que el estrés es una variable del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador.

Por otro lado, la primera dimensión es la fuente de presión, el cual es toda conducta que puede ser visto como un ataque, llegando a ser explícita o implícita, el cual se puede manifestar mediante diferentes conductas de una persona o situación hacia el trabajador (Karasek, 1981). Asimismo, la segunda dimensión es las manifestaciones del estrés, el cual son los hechos mediante situaciones, personas o cosas; el cual el estrés se genera y se va desarrollando, ello puede ser a nivel organizacional o personal (Karasek, 1981). Por último, las estrategias de afrontamiento son las habilidades conductuales o cognitivas para el afrontamiento del estrés, estas

habilidades ayudaran al trabajador para su adaptación al contexto laboral (Karasek, 1981).

Además, el autor base de la segunda variable, define a la calidad de atención como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993). Teniendo como autores a lo Técnico – Científica, que es la calidad de servicio relación al comportamiento técnico – científico que el trabajador le brinda al usuario (Berry et al, 1993). Asimismo, lo humano, que es la calidad de servicio en relación con la calidad humana con la cual el trabajador atiende al usuario (Berry et al, 1993). Por último, la dimensión del entorno, el cual es la calidad de servicio en relación con la calidad que el entorno pueda ofrecer en relación con la atención del usuario (Berry et al, 1993).

En cuanto, a la epistemología que conduce este estudio está basado en el pragmatismo, ya que es una tradición filosófica que, de manera muy amplia, entiende que conocer el mundo es inseparable de la agencia dentro de él, esta idea general ha atraído una gama de interpretaciones notablemente rica y a veces contraria, que incluye: que todos los conceptos filosóficos deben probarse mediante la experimentación científica, que una afirmación es verdadera si y solo si es útil (en relación: si una teoría filosófica no contribuir directamente al progreso social, entonces no vale mucho), que la experiencia consiste en realizar transacciones con la naturaleza en lugar de representarla, que el lenguaje articulado descansa sobre un lecho profundo de prácticas humanas compartidas que nunca pueden ser completamente explícitas (Kelly & Cordeiro, 2020). Epistemológicamente, el pragmatismo se basa en la idea de que la investigación puede mantenerse alejada de los debates metafísicos sobre la naturaleza de la verdad y la realidad y centrarse en cambio en la comprensión práctica de problemas concretos del mundo real. Si bien este enfoque es compatible con las comprensiones interpretivistas cualitativas dominantes de la realidad construida socialmente, el énfasis está en cuestionar el valor y el significado de los datos de

investigación mediante el examen de sus consecuencias prácticas (Kurzman, 1994).

Esto es particularmente útil en entornos organizacionales donde la práctica está estrechamente entrelazada con las formas en que se produce el conocimiento, lo que hace que varios pragmáticos clásicos se alejen realmente del uso de sustantivos para centrarse en conocer y aprender. Por lo tanto, utilizando el pragmatismo, los investigadores que trabajan en entornos organizacionales pueden ir más allá de las conceptualizaciones objetivistas, que han dominado la investigación en las ciencias organizacionales, para explorar y comprender las conexiones entre el conocimiento y la acción en contexto. Saber en este sentido, tiene el potencial de transformar la práctica (Kelly & Cordeiro, 2020).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Los resultados del estudio fueron en sentido numérico, ello permite poder replicar el estudio en otros contextos y poder contrastarlos, por lo tanto, el estudio fue de tipo cuantitativo. Por otro lado, de acuerdo con los resultados se generaron novedosos conocimientos, en ese sentido, el estudio fue de tipo básica (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación: En relación con el diseño fue no experimental, porque no se realizó la manipulación de las variables, en ese sentido, le objetivo del estudio solo fue medir las variables, añadido a ello, el reclutamiento de información y su posterior análisis solo fue en un solo momento, entonces, ello quiere decir que el estudio tuvo un corte transversal. Por último, según los objetivos del estudio, ello se ciñe en un diseño descriptivo-correlacional, por lo tanto, sus conclusiones fueron en base a la relación de las variables (Ato & Vallejo, 2015).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: Conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control 0 grado de libertad de decisión del trabajador (Karasek, 1981).

Definición operacional: Es cuando los trabajadores presentan respuestas psíquicas y de comportamiento desfavorables provocadas por las tensiones 26 y requerimientos de sus jefes, usuarios u otros causantes, como el escenario físico de su puesto de trabajo, agresividad o intimidación laborales (Karasek, 1981).

Indicadores: fuentes de presión, manifestaciones del estrés y estrategias de afrontamiento, presión, cansancio, agotamiento, cefaleas, preocupaciones, cansancio y debilitamiento.

Escala de Medición: Ordinal; el inventario está compuesto por 22 reactivos de opción múltiple: del 0 = nunca, 1 = poco, 2 = algunas veces, 3 = regularmente, 4 = varias veces, 5 = siempre (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, la segunda variable a relacionar es la calidad de atención presentando las siguientes características:

Definición conceptual: La amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).

Definición operacional: El estudio midió la gestión de la calidad de atención, en base a lo Técnico-científica, humana y del entorno. Mediante 13 ítem (Berry et al, 1993).

Indicadores: calidad, servicio, optimismo, honradez, eficacia, eficiencia, respeto, trato, felicidad, autoestima (Berry et al, 1993).

Escala de Medición: Ordinal; El inventario está compuesto por 13 reactivos de opción múltiple: del 1 al 5 de tipo Likert (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población de estudio fueron profesionales servidores públicos; la población de profesionales estuvo integrada por 90 profesionales servidores públicos, con las modalidades CAS y 276 que se encargan de la atención al usuario y que laboran en el contexto de la pandemia mundial por COVID-19 durante el presente año.

Por último, se realizó un listado de criterios.

- **Criterios de inclusión:** Los participantes que formaron parte de la muestra cumplieron con las siguientes características, ser profesional de la institución del estado, ser miembro activo en funciones para el área que se desempeña y residir dentro de Lima Metropolitana.
- **Criterios de exclusión:** Las características que separan a los participantes fueron, no tener la nacionalidad peruana, no prestando servicios en el área de migraciones.

Muestra: La investigación define a la muestra como un subconjunto finito y con características homogéneas, porque es un modelo de la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Entonces, la muestra estuvo constituida por 90 participantes pertenecientes al personal que labora en el área de migraciones.

Tabla 1

Variables sociodemográficas (n = 90)

Variables	f	%
Sexo		
Mujer	37	41.1
Hombre	53	58.9
Edad		
18 a 29 años de edad	28	31.1
30 a 45 años de edad	62	68.9
Estado civil		
Soltero(a)	59	65.6
Casado(a)	9	10.0
Separado(a)	15	16.7
Viudo(a)	7	7.8

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

La muestra estuvo compuesta por las siguientes características más representativas de los participantes. En primer lugar, los hombres tuvieron una mayor presencia con 53 casos que representan al 58.9%. Además, el mayor número de participantes fueron adultos que estuvieron entre la edad de 30 a 46 años, con un total de 62 casos representando al 68.9%. Por último, la mayoría de los participantes estuvo soltero(a) con 59 casos representando al 65.5% del total de la muestra.

Muestreo: La investigación seleccionó a los participantes mediante un muestreo no probabilístico censal, debido a que, en el proceso de selección no se usó la probabilidad para componer la muestra y se tomaron en consideración los criterios de inclusión y exclusión preestablecidos, asimismo, será censal debido a que la misma cantidad poblacional será la misma muestral (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se uso fue la encuesta, está definida como los procesos mediante el cual el investigador obtendrá la información requerida para la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se hace hincapié, que también se recogerán datos sociodemográficos, para ello, se hará uso de preguntas cerradas, las cuales serán: edad, sexo, distrito, etc. Y que serán anexadas a la encuesta virtual de Google forms.

Por otro lado, los instrumentos son la tecnología mediante el cual los investigadores emplearan bajo la finalidad de recolectar los datos; por ello, los instrumentos que se manejaran para la investigación, serán mediante un cuestionario virtual.

Los instrumentos para investigación fueron los siguientes:

En relación con ello, la validez y confiabilidad del primer instrumento, estuvo constituido de 24 ítems en tres dimensiones. En ese sentido, posee estilo de respuesta de tipo Likert, que está en base a que 5 estilos de respuesta.

Por otro lado, la validez lo realizaron por juicio de expertos, donde el coeficiente V-AIKEN fue mayor a .80. Por último, la confiabilidad se ejecutó mediante el método de consistencia interna, obteniendo resultados buenos en el puntaje general y por sus dimensiones mayores al punto de corte de .70.

La segunda escala a investigación es la de calidad de atención

En relación con ello, la validez y confiabilidad de la segunda escala estuvo constituido de 16 ítems en tres dimensiones. En ese sentido, posee estilo de respuesta de tipo Likert, que está en base a que 5 estilos de respuesta.

Por otro lado, la validez lo realizaron por juicio de expertos, donde el coeficiente V-AIKEN fue mayor a .80. Por último, la confiabilidad se ejecutó mediante el método de consistencia interna, obteniendo resultados buenos en el puntaje general y por sus dimensiones mayores al punto de corte de .70.

3.5. Procedimiento:

Para la correlación entre las variables, se requerirá estrategias para adquirir instrumentos que hayan sido adaptados al contexto peruano. Para lo cual la revisión psicométrica de las escalas se debió a una prueba piloto de 30 participantes, en ello se obtuvieron los valores de validez y confiabilidad, esto sirvió como medio probatorio para el uso de los instrumentos de nuestro contexto y muestra específica logrando que posteriormente se conozca la correlación entre las variables.

Después, se elaboró el consentimiento informado, lo cual se brindó a cada persona que conformó el piloto y la muestra total. Asimismo, los participantes serán incluidos en la muestra siempre y cuando cumplieron con los criterios de inclusión.

Por último, se realizó una encuesta virtual mediante el Google forms, conformada por la exposición de la investigación, propósitos del estudio, juicios de inclusión,

permiso o autorización para ser parte del estudio y los instrumentos a correlacionar, el cual su aplicación fue de 15 minutos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento toda la información mediante el programa estadístico SPSS26, con el propósito de conocer los valores descriptivos (Ato y Vallejo, 2015). Luego, de concluir todo el recojo de información de la muestra, se procedió a ordenar y filtrar mediante el programa de Excel (Blanca et al., 2018).

Entonces, se pasó a tabular todas las variables con el fin de conocer que variables tanto por ítems y por totales pertenecen a cada variable, para ello se le asignara un código para cada una de ellas. Las propiedades se darán a conocer por mediante jueces expertos y la confiabilidad de las escalas, por medio de los coeficientes de alfa (Ventura-León, 2017).

Por otro lado, se necesitó conocer cómo se distribuyen los datos que la muestra proporcionó, el cual se dio mediante el test de normalidad de Kolmogorov Smirnov, dado que, los participantes fueron más de 50 (Ato y Vallejo, 2015).

Asimismo, los análisis descriptivos, hace referencia a realizar un minucioso estudio en post de conocer las características particularidades de un grupo de variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por otro lado, en la estadística inferencial, de acuerdo con los valores de la distribución normal, se realizó mediante la estadística no paramétricas (Hopkins et al., 2018). Todo ello, sirvió para el proceso de correlación, ello se llevó a cabo mediante el coeficiente Rho de Spearman, donde la significancia estadística para que exista correlación fue de p menor .05 (Ato y Vallejo, 2015). Todo ello mediante el SPSS26.

3.7. Aspectos éticos

En el cumplimiento de ello, se hizo uso del código ética de la institución particular donde el estudio se está desarrollando. Donde se obtuvo el permiso de la institución para poder llevar a cabo la investigación. Después, se dio a todos los participantes el consentimiento informado, donde se colocó todo lo relacionado a la investigación. Asimismo, el permiso para la aplicación de los instrumentos. Además, se publicaron solo los datos sociodemográficos con son: sexo, edad y distrito; y no datos personales como nombres y apellidos, celular, etc. debido a la confiabilidad que se guarda del profesional a cada participante.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos univariados

Tabla 2

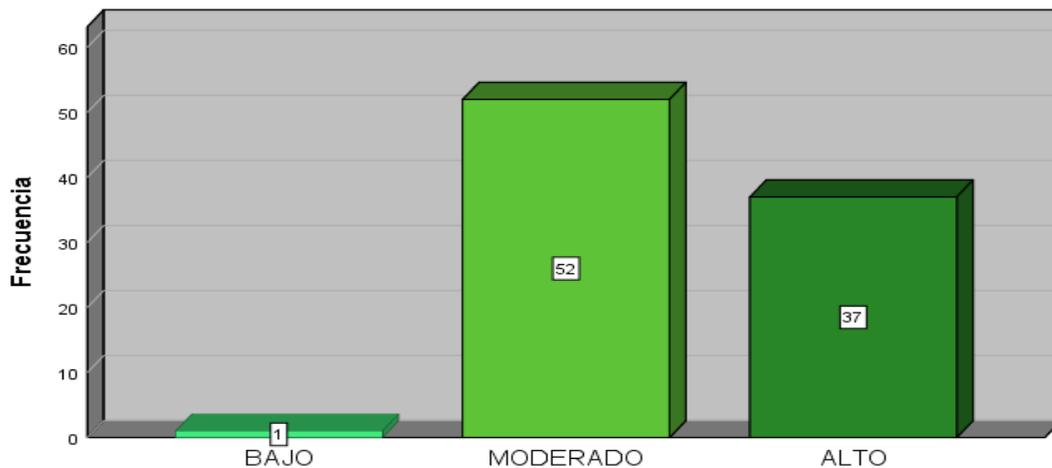
Niveles descriptivos de Estrés laboral

Variable	Niveles	f	%
Estrés laboral	Bajo	1	1.1
	Medio	52	57.8
	Alto	37	41.1
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 1

Niveles de Estrés laboral



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable estrés laboral en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (57.8%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (41.1%) y en un nivel bajo solo el 1.1%.

Tabla 3

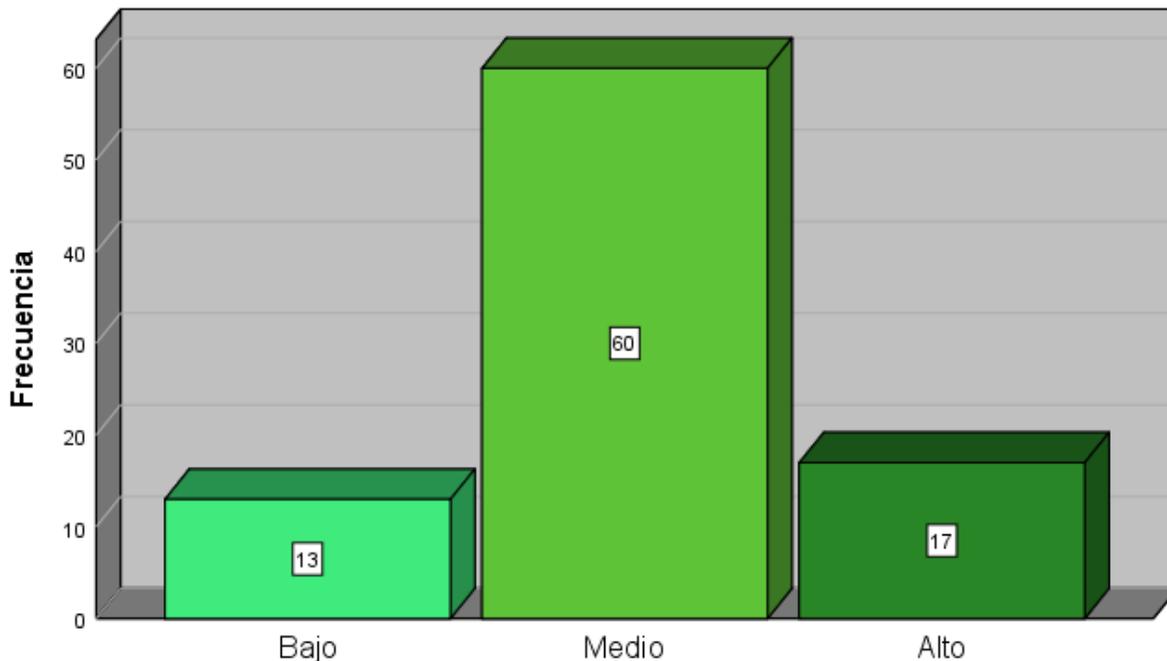
Niveles descriptivos de fuentes de presión

Variable	Niveles	f	%
Fuentes de presión	Bajo	13	14.4
	Medio	60	66.7
	Alto	17	18.9
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 2

Niveles de fuentes de presión



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable fuentes de presión en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (66.7%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (18.9%) y en un nivel bajo solo el 14.4%.

Tabla 4

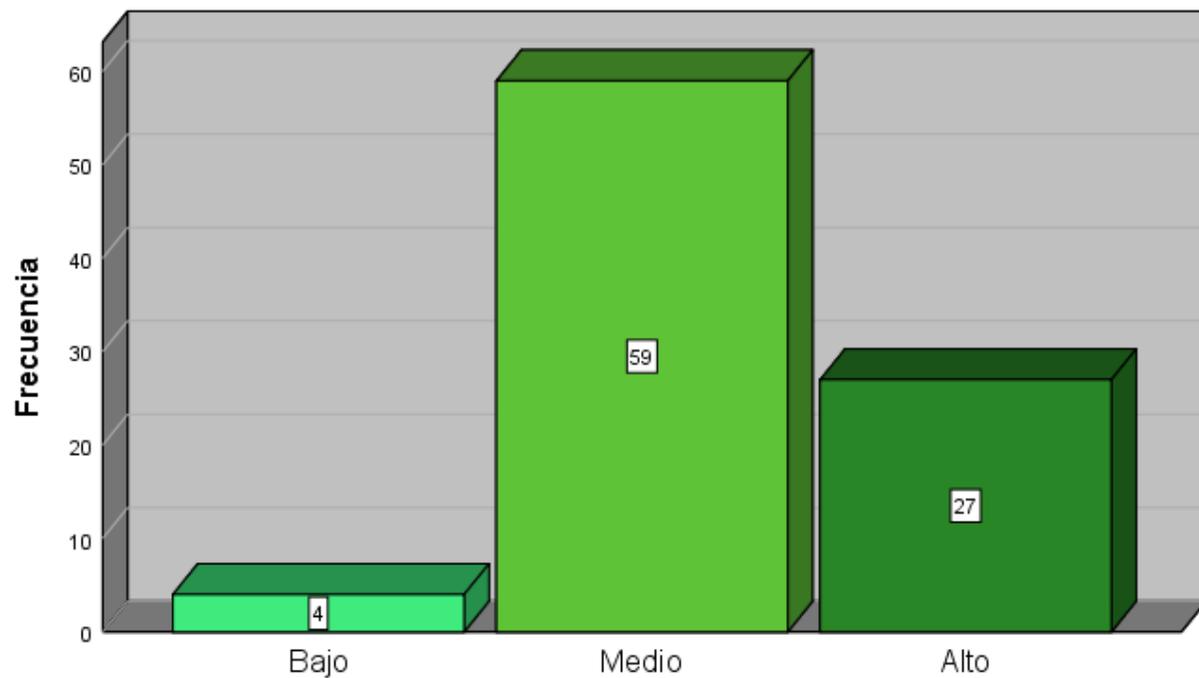
Niveles descriptivos de manifestaciones del estrés

Variable	Niveles	f	%
Manifestaciones del estrés	Bajo	4	4.4
	Medio	59	65.6
	Alto	27	30.0
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 3

Niveles de fuentes manifestaciones del estrés



nivel medio (65.6%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (30.0%) y en un nivel bajo solo el 4.4%.

Tabla 5

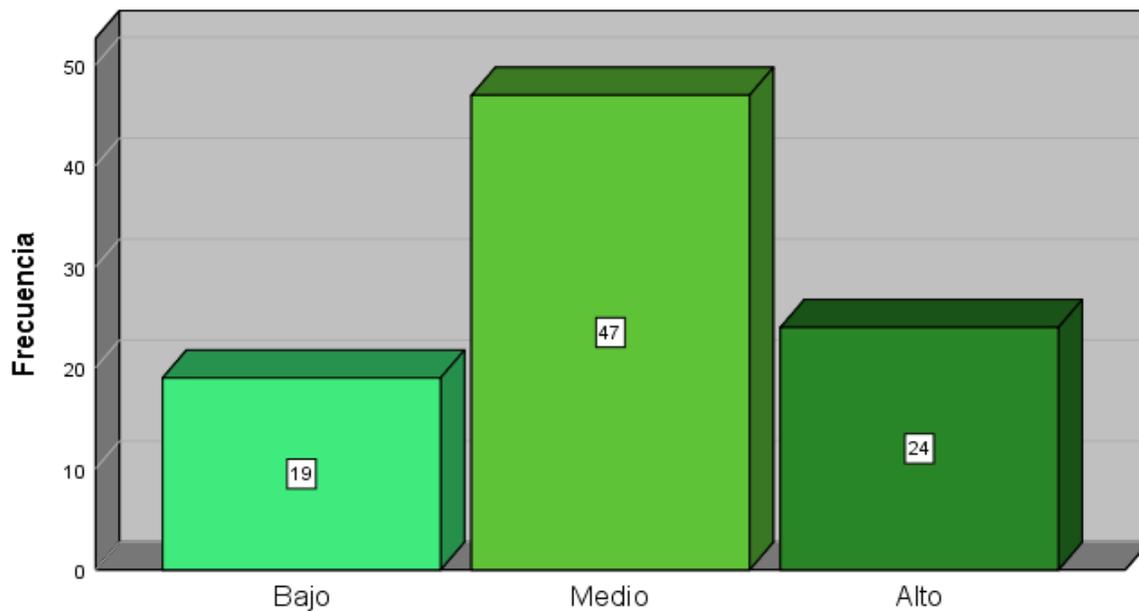
Niveles descriptivos de Estrategias de afrontamiento

Variable	Niveles	f	%
Estrategias de afrontamiento	Bajo	19	21.1
	Medio	47	52.2
	Alto	24	26.7
Total		90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 4

Niveles de Estrategias de afrontamiento



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable estrategias de afrontamiento en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (21.1%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (26.7%) y en un nivel bajo solo el 21.1%.

Tabla 6

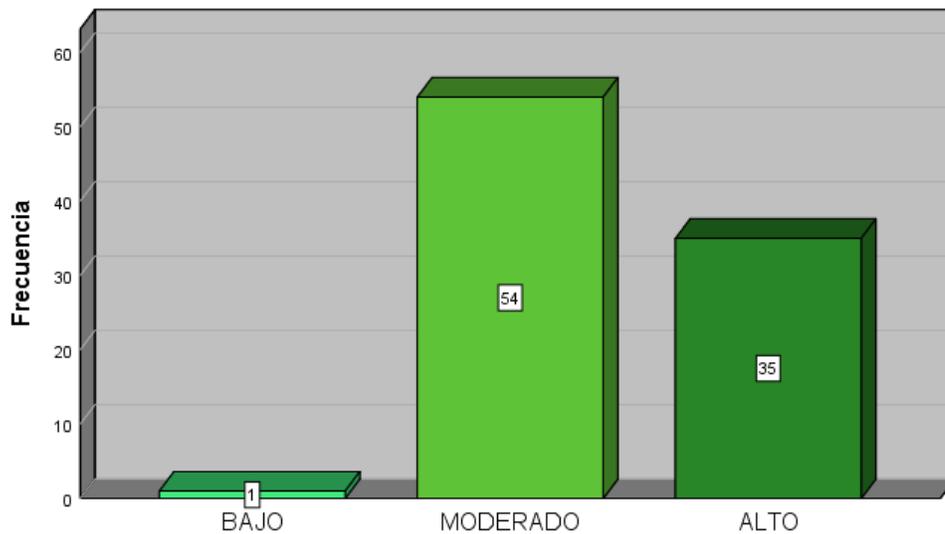
Niveles descriptivos de calidad de atención

Variable	Niveles	f	%
Calidad de atención	Bajo	1	1.1
	Medio	54	60.0
	Alto	35	38.9
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 5

Niveles de calidad de atención



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable calidad de atención en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (60.0%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (38.9%) y en un nivel bajo solo el 1.1%.

Tabla 7

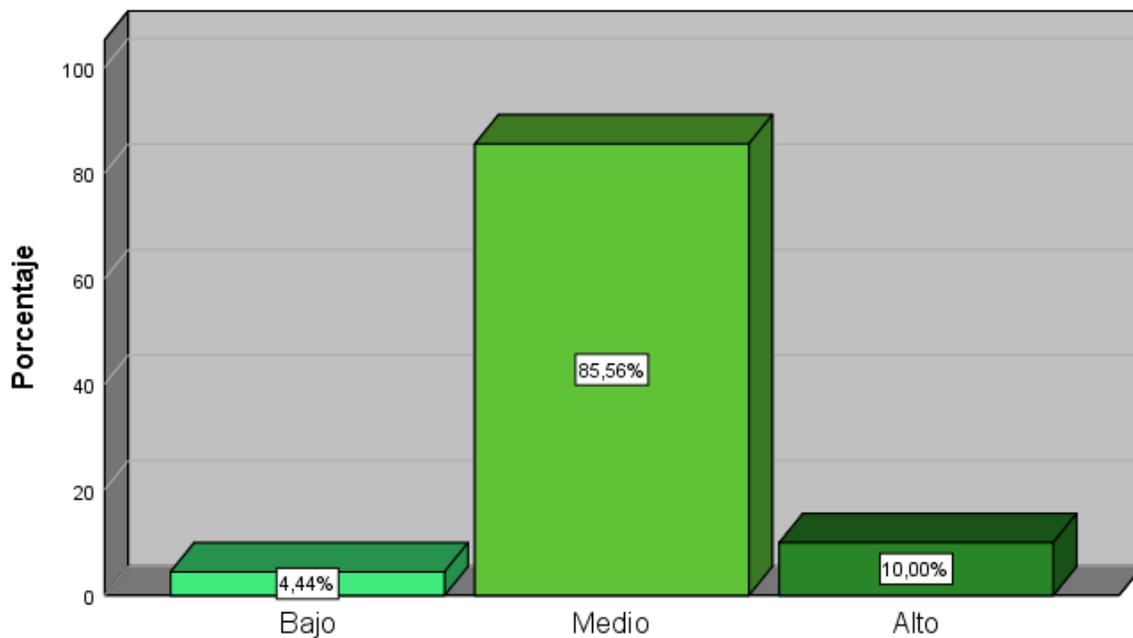
Niveles descriptivos de técnico - científico

Variable	Niveles	f	%
Técnico - científico	Bajo	4	4.4
	Medio	77	85.6
	Alto	9	10.0
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 6

Niveles descriptivos de técnico - científico



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable Técnico - científico en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (85.6%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (10.0%) y en un nivel bajo solo el 4.44%.

Tabla 8

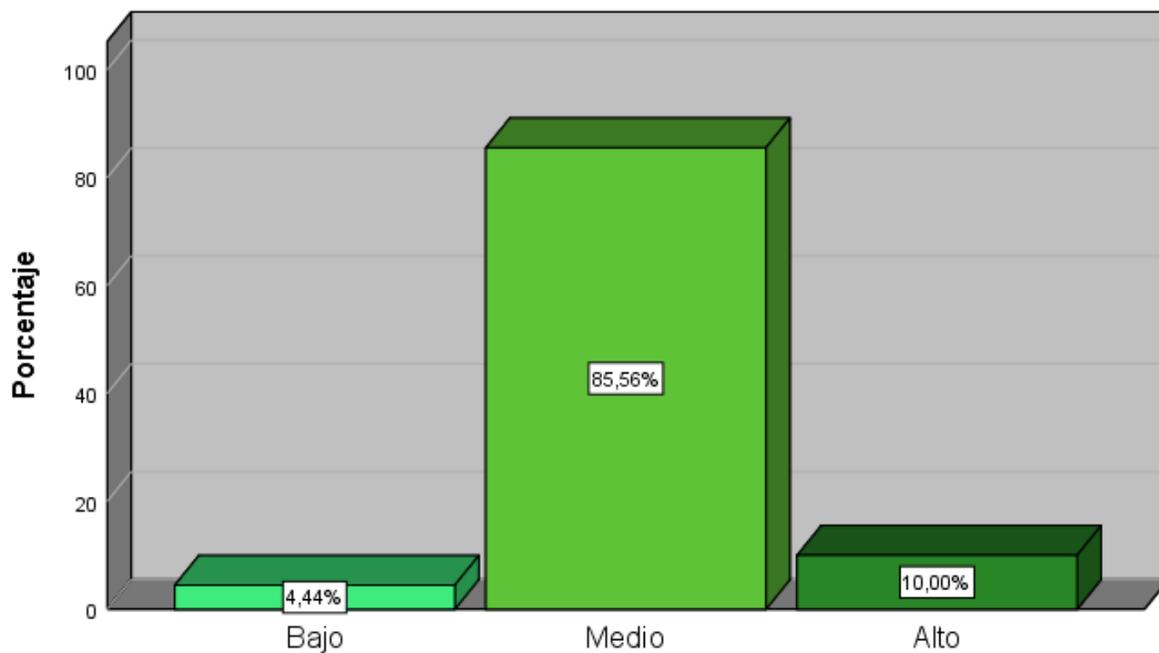
Niveles descriptivos de humana

Variable	Niveles	f	%
Humana	Bajo	9	10.0
	Medio	77	85.6
	Alto	4	4.4
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 7

Niveles descriptivos de humana



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable humana en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (85.5%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel alto (10.0%) y en un nivel bajo solo el 4.4%.

Tabla 9

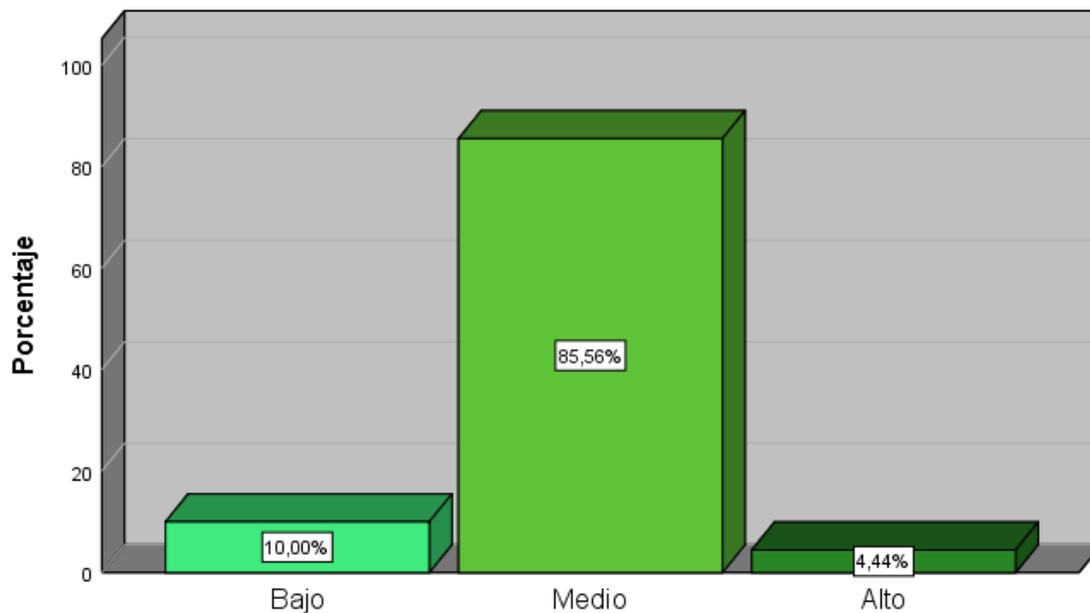
Niveles descriptivos del entorno

Variable	Niveles	f	%
Del entorno	Bajo	4	4.4
	Medio	24	26.7
	Alto	62	68.9
	Total	90	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra

Figura 8

Niveles descriptivos del entorno



Se evidencian los valores, lo cual se concluye que, la variable del entorno en el personal que labora en el área de migraciones se encuentra en un nivel medio (85.5%), asimismo, una porción de participantes se encuentra en un nivel bajo (10.0%) y en un nivel alto solo el 4.4%.

Análisis descriptivo bivariado

Tabla 10

Cruce entre Estrés laboral y calidad de atención

Variable	Niveles	R	Calidad de atención			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	1	0	1	
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
	Medio	Recuento	1	47	4	52	
		% (Agrupada)	2.0%	40.4%	9.6%	50.0%	
	Alto	Recuento	0	6	31	37	
		% (Agrupada)	0.0%	16.2%	13.8%	40.0%	
			Recuento	1	54	35	90
	Total		% (Agrupada)	1.1%	60.0%	38.9%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 10% presenta un nivel bajo en relación a la calidad de atención, asimismo, el 50.0% mostró un nivel medio en relación a la calidad de atención. Por último, el 40.0% exteriorizó un nivel alto en relación con la calidad de atención en el área de migraciones.

Tabla 11*Cruce entre Estrés laboral y técnico - científico*

Variable	Niveles	R	Técnico - científico			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	0	0	0	
		% (Agrupada)	0.0%	00.0%	0.0%	00.0%	
	Medio	Recuento	0	55	10	65	
		% (Agrupada)	0.0%	50.0%	12.0%	62.0%	
	Alto	Recuento	0	10	15	25	
		% (Agrupada)	0.0%	20.0%	8.0%	38.0%	
			Recuento	0	65	25	90
	Total		% (Agrupada)	0.0%	70.0%	30.0%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 0.0% presenta un nivel bajo en relación con lo técnico y científico, asimismo, el 62.0% mostró un nivel medio en relación con lo técnico - científico. Por último, el 38.0% exteriorizó un nivel alto en relación con lo técnico - científico en el área de migraciones.

Tabla 12*Cruce entre Estrés laboral y humano*

Variable	Niveles	R	Humano			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	1	0	1	
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
	Medio	Recuento	1	47	4	52	
		% (Agrupada)	2.0%	40.4%	9.6%	50.0%	
	Alto	Recuento	0	6	31	37	
		% (Agrupada)	0.0%	16.2%	13.8%	40.0%	
			Recuento	1	54	35	90
	Total		% (Agrupada)	1.1%	60.0%	38.9%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 10% presenta un nivel bajo en relación con lo humano, asimismo, el 50.0% mostró un nivel medio en relación con lo humano. Por último, el 40.0% exteriorizó un nivel alto en relación con lo humano en el área de migraciones.

Tabla 13*Cruce entre Estrés laboral y del entorno*

Variable	Niveles	R	Del entorno			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	0	0	0	
		% (Agrupada)	0.0%	0.0%	0.0%	00.0%	
	Medio	Recuento	0	50	4	54	
		% (Agrupada)	0.0%	40.4%	9.6%	50.0%	
	Alto	Recuento	0	6	30	36	
		% (Agrupada)	0.0%	16.2%	13.8%	40.0%	
			Recuento	0	56	34	90
	Total		% (Agrupada)	0.0%	60.0%	38.9%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 0.0% presenta un nivel bajo en relación con el entorno, asimismo, el 50.0% mostró un nivel medio en relación con el entorno. Por último, el 40.0% exteriorizó un nivel alto en relación con el entorno en el área de migraciones.

Tabla 14*Cruce entre calidad de atención y fuentes de presión*

Variable	Niveles	R	<i>Fuentes de presión</i>			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	1	47	4	52	
		% (Agrupada)	2.0%	40.4%	9.6%	50.0%	
	Medio	Recuento	0	0	0	0	
		% (Agrupada)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Alto	Recuento	0	7	31	38	
		% (Agrupada)	0.0%	16.2%	13.8%	40.0%	
			Recuento	0	54	35	90
	Total		% (Agrupada)	0.0%	65.0%	25.0%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 50.0% presenta un nivel bajo en relación con las fuentes de presión, asimismo, el 0.0% mostró un nivel medio en relación con las fuentes de presión. Por último, el 40.0% exteriorizó un nivel alto en relación con las fuentes de presión, en el área de migraciones.

Tabla 15*Cruce entre calidad de atención y manifestación del estrés*

Variable	Niveles	R	Manifestación del estrés			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	0	2	0	2	
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
	Medio	Recuento	1	46	4	51	
		% (Agrupada)	2.0%	40.0%	3.0%	45.0%	
	Alto	Recuento	0	6	31	37	
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	25.0%	35.0%	
			Recuento	1	54	35	90
	Total		% (Agrupada)	2.0%	60.0%	28.0%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 10% presenta un nivel bajo en relación con la manifestación del estrés, asimismo, el 45.0% mostró un nivel medio en relación con la manifestación del estrés. Por último, el 35.0% exteriorizó un nivel alto en relación con la manifestación del estrés en el área de migraciones.

Tabla 16*Cruce entre calidad de atención y estrategias de afrontamiento*

Variable	Niveles	R	Estrategias de afrontamiento			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	0	2	0	2	
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	0.0%	9.0%	
	Medio	Recuento	1	46	4	50	
		% (Agrupada)	2.0%	40.0%	11.0%	51.0%	
	Alto	Recuento	0	7	31	38	
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	20.0%	30.0%	
			Recuento	1	54	35	90
	Total		% (Agrupada)	2.0%	60.0%	38.9%	100.0%

Nota. R = Recuento

Los resultados del cruce de variables se concluyen que, del total de trabajadores del área de migraciones, el 9.0% presenta un nivel bajo en relación con las estrategias de afrontamiento, asimismo, el 51.0% mostró un nivel medio en relación con la calidad de atención. Por último, el 30.0% exteriorizó un nivel alto en relación con las estrategias de afrontamiento en el área de migraciones.

Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Para el desarrollo de los resultados correlacionales, se necesita como primer requerimiento hallar el análisis de la normalidad, por ello, el desarrolló se dio mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuya decisión del test fue debido en función a la proporción muestral estudiada (mayor a 50 trabajadores).

Dónde:

H0. La muestra presenta distribución normal.

H1. La muestra no presenta distribución normal.

Regla:

Sig. < .05 rechazar H0; Sig. > .05 aceptar H0

Tabla 17

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.177	90	.000
Calidad de atención	.085	90	.016

Nota. Elaboración propia

En ese sentido, los valores hallados fueron menores al .05, entonces, dicho resultado implica oponerse a la H0, y admitir que la muestra no procede de una distribución normal, deduciéndose que se encuentra bajo una muestra no paramétrica,

de tal manera, que todos los resultados correlacionales sean bajo el coeficiente estadístico Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 18

Prueba de hipótesis general (n = 90)

Coeficiente	Variable	Calidad de atención	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Estrés laboral	-.812**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia (p = .000), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H0, y se acepta que, el estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de -.812, reflejándose una correlación negativa y alta entre el estrés laboral y la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica uno

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con lo técnico - científica en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con lo técnico - científica en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica uno (n = 90)

Coeficiente	Variable	Técnico - científica	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Estrés laboral	-.842**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia ($p = .000$), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H0, y se acepta que, el estrés laboral se relaciona significativamente con lo técnico en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de $-.842$, reflejándose una correlación negativa y alta entre el estrés laboral y lo técnico - científica

Prueba de hipótesis específica dos

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con lo humano en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con lo humano en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica dos (n = 90)

Coeficiente	Variable	Humano	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Estrés laboral	-.734**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia ($p = .000$), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H0, y se acepta que, el estrés laboral se relaciona significativamente con lo humano en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de -.734, reflejándose una correlación negativa y alta entre el estrés laboral y lo humano.

Prueba de hipótesis específica tres

H0. El estrés laboral no se relaciona significativamente con el entorno en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. El estrés laboral se relaciona significativamente con el entorno en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica tres (n = 90)

Coeficiente	Variable	Del entorno	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Estrés laboral	-.580**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia ($p = .000$), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H0, y se acepta que, el estrés laboral se relaciona significativamente con el entorno en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de -.580, reflejándose una correlación negativa y moderada entre el estrés laboral y lo del entorno.

Prueba de hipótesis específica cuatro

H0. La calidad de atención no se relaciona significativamente con las fuentes de presión en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. La calidad de atención se relaciona significativamente con las fuentes de presión en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica cuatro (n = 90)

Coeficiente	Variable	Fuentes de presión	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Calidad de atención	-.584**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia ($p = .000$), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H_0 , y se acepta que, la calidad de atención se relaciona significativamente con las fuentes de presión en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de $-.584$, reflejándose una correlación negativa y moderada entre el estrés laboral y fuentes de presión.

Prueba de hipótesis específica cinco

H_0 . La calidad de atención no se relaciona significativamente con las manifestaciones del estrés en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. La calidad de atención se relaciona significativamente con las manifestaciones del estrés en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 23*Prueba de hipótesis específica cinco (n = 90)*

Coeficiente	Variable	Manifestaciones del estrés	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Calidad de atención	-.825**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia ($p = .000$), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H0, y se acepta que, la calidad de atención se relaciona significativamente con las manifestaciones del estrés en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de -.825, reflejándose una correlación negativa y alta entre el estrés laboral y Manifestaciones del estrés.

Prueba de hipótesis específica seis

H0. La calidad de atención no se relaciona significativamente con las estrategias de afrontamiento en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

HG. La calidad de atención se relaciona significativamente con las estrategias de afrontamiento en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021.

Tabla 24*Prueba de hipótesis específica seis (n = 90)*

Coeficiente	Variable	Estrategias de afrontamiento	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Calidad de atención	-.689**	.000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), rho = Coeficiente Rob Spearman, p = Significancia estadística.

En los resultados de la tabla de correlación, se halló el nivel de significancia ($p = .000$), dicho valor conlleva en función a la regla establecida, dado que menor al .05, se rechaza la H_0 , y se acepta que, la calidad de atención se relaciona significativamente con las estrategias de afrontamiento en el proceso de emisión de pasaporte electrónico, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación que se alcanzó fue de -.689, reflejándose una correlación negativa y moderada entre el estrés laboral y Estrategias de afrontamiento.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación radicó en conocer la relación entre el Estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021. En ese sentido, el valor hallado en el objetivo general concluyó la aceptación de la hipótesis alterna, el cual evidencia la relación estadísticamente significativa, bajo el coeficiente Rho Spearman ($p < .05$). tal resultado es coherente, porque, el estrés laboral es un estado psicológico importante en el funcionamiento de cualquier tipo de trabajador, en ese sentido, el presentar dicho problema, no solo afectaría a los objetivos de la empresa, sino también a las funciones dentro del área de trabajo y en el hogar del trabajador, asimismo, en la calidad de atención que este brinde en el área de migraciones.

Dichos resultados son semejantes a nivel nacional, ya que la investigación de la Cruz et al. (2019), Correa (2019), Sandoval (2020), encontraron valores de correlación similares en magnitud a la presente investigación, los valores hallados fueron mediante el coeficiente de Rho de Spearman entre los valores de $-.610$ al $-.810$. en ese sentido, las investigaciones enfatizan que, el estrés, en los trabajadores podría clasificarse en físicos y psicosociales, según ello, los factores de estrés físico incluyen ruido, mala iluminación, mala distribución de la oficina o del trabajo y factores ergonómicos, como malas posturas de trabajo. Ello, repercute significativamente en la calidad de atención, dado que, los trabajadores ya no se desempeñen de igual modo para la atención al cliente, todo ello representa un factor importante y peligroso, ya que todos los procesos anteriores y posteriores en gran probabilidad no se realizaron correctamente y si fuera el caso, que sí, el cliente se va con una mala experiencia producida por el trabajador. Es decir, a mayor estrés laboral, menor será la capacidad de calidad de atención.

A nivel internación, investigaciones como la de Cachiguango (2018), Ríos (2018), también hallaron correlaciones altas entre las variables. Dado que el rango de correlación por R de Pearson fue entre los rangos de $.721$ al $.842$. a diferencia del

argumento nacional, aquí enfatizan en que los estresores psicosociales son, posiblemente, los factores de estrés más predominantes, estos incluyen altas demandas laborales, horarios de trabajo inflexibles, control deficiente del trabajo, diseño y estructura de trabajo deficientes, intimidación, acoso e inseguridad laboral. Asimismo, el estrés en el lugar de trabajo no solo afecta al trabajador, también tiene efectos adversos sobre el desempeño de la empresa.

Por otro lado, el objetivo de relacionar las dimensiones de Técnico – científica, Humano y Del entorno entre estrés laboral, se halló correlaciones estadísticamente significativas, dado que, los valores oscilaron entre el $-.580$ al $-.842$. Ello en similitud a otras investigaciones nacionales como la de Cruz et al. (2019), Correa (2019), Sandoval (2020), el cual también hallaron relaciones altas y de tipo inversa ($\rho = .712 - .849$). Entonces, el no tener las capacidades o habilidad adquiridas para el manejo de funciones dentro de un centro laboral, propiciaría, que el estrés cree efectos continuos, comenzando como angustia en respuesta a factores estresantes, asimismo, la angustia, a su vez, conduce a una presión arterial elevada y ansiedad, lo que aumenta el riesgo de enfermedad coronaria, abuso de sustancias y trastornos de ansiedad.

Por otro lado, en cuestión al siguiente objetivo, ello correlaciono las dimensiones de fuentes de presión, manifestación del estrés, estrategias de afrontamiento entre calidad de servicio, ello propicio relaciones inversas y de magnitudes moderadas ($\rho = -.584$ al $-.825$). Ello en similitud a otras investigaciones nacionales como la de Cruz et al. (2019), Correa (2019), Sandoval (2020), el cual también hallaron relaciones moderadas y altas; y de tipo inversa ($\rho = .581 - .826$). ello quiere decir, que, el estrés en el lugar de trabajo también tiene efectos adversos sobre la salud mental de los trabajadores, con un mayor riesgo de ansiedad, agotamiento, depresión y trastornos por uso de sustancias, dado que, los trabajadores que están estresados en el trabajo son más propensos a participar en comportamientos poco saludables, como: fumar cigarrillos, abuso de alcohol y drogas, y patrones dietéticos deficientes.

Por otro lado, se determinó que existe un nivel moderado o medio de estrés laboral en los trabajadores (57.8%). Ello en similitud a otras investigaciones nacionales como la de Cruz et al. (2019), Correa (2019), Sandoval (2020), dado que, afirman a ver alcanzado más de la mitad de los trabajadores (50%) de empresas diferente presentaba estrés laboral, dado su alta sobrecarga de funciones. Ello posee una connotación teórica, debido a que, el nivel moderado no quiere decir que todo va bien, no, un estrés moderado acarrea efectos sobre la salud concomitantes, el estrés en el lugar de trabajo reduce la productividad de los empleados, aumenta el ausentismo y el presentismo, aumenta el número de días libres para las visitas al médico y aumenta los costos de atención médica incurridos por los empleadores, asimismo, el estrés en el lugar de trabajo también está relacionado con tasas más altas de accidentes y lesiones y tasas de rotación más altas, las cuales aumentan los costos administrativos. Añadido a ello, todo factor personal repercute significativamente en la atención al cliente.

Por último, se halló un nivel moderado en la calidad de atención (60.0%), en similitud a otras investigaciones como la de Cruz et al. (2019), Correa (2019), Sandoval (2020), ellos encontraron niveles bajos y moderados que varían entre el 55% al 63%). Entonces, ellos afirman que, la calidad de la atención es el grado en que los servicios públicos para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de atención deseados. Ya que se, basan en conocimientos profesionales mediante evidencias y es fundamental para lograr la cobertura de atención, entonces, a medida que las empresas se comprometen a lograr la atención de calidad para Todos, ello reducirá los efectos del estrés laboral en los trabajadores de cualquier empresa.

Por lo tanto, las limitaciones del estudio radicarón, en la aplicación de un muestreo no probabilístico, ello maximiza los sesgos que, al momento de interpretar los datos, sin embargo, son resultados iniciales, por otro lado, la cantidad muestral no fue representativa, lo que hace que la validez externa sea baja, en comparación a otras investigaciones. Por último, se logró conocer los resultados relaciones entre el estrés

laboral y la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico.
2021.

VI. CONCLUSIONES

En base a una muestra de 90 participantes los resultados fueron obtenidos bajo la premisa principal de conocer la relación entre el estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021. Se concluye lo siguiente:

Primero. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor estrés laboral, menor será la calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Segundo. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio en base al objetivo uno, debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor estrés laboral, menor será lo técnico- científico en la atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Tercero. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio en base al objetivo dos, debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor estrés laboral, menor será lo humano en la atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Cuarto. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio en base al objetivo tres, debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor estrés laboral, menor será el entorno en la atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Quinto. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio en base al objetivo cuatro, debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor calidad de atención, menor será las fuentes de presión en la atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Sexto. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio en base al objetivo cinco, debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor calidad de atención, menor serán las manifestaciones del estrés en la atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Séptimo. Se aceptó la hipótesis alterna del estudio en base al objetivo seis, debido al resultado encontrado ($p < .05$), por lo tanto, a mayor calidad de atención, menor será las estrategias de afrontamiento en la atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021.

Octavo. En relación a los resultados descriptivos de estrés laboral, se hallaron niveles moderados en los trabajadores del área de migraciones.

Noveno. En relación a los resultados descriptivos de calidad de servicio, se hallaron niveles moderados en los trabajadores del área de migraciones.

VII. RECOMENDACIONES

La relación entre el estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021, en una muestra de 90 participantes, conlleva a una serie de conclusiones, lo cual permite proponer las siguientes recomendaciones de investigación:

Primero. Se recomienda a las autoridades del departamento de migraciones el desarrollo de actividades y difusión de las causas y consecuencia del estrés laboral en los trabajadores, asimismo, el cómo ello afectaría la calidad de atención que brinda el trabajador al público que acude a la institución.

Segundo. En base a los resultados hallados, se recomienda a los directivos de migraciones, la capacitación y mejora constante de los trabajadores en base a sus funciones, con el fin de que cuenten con mayor capacidad sobre los procesos que el público en general busca al ir a la institución.

Tercero. Se recomienda al personal de recursos humanos, el desarrollo de programas de evaluación para la detección de posibles casos de estrés en los trabajadores de migraciones, ya que, si no se realiza, ello podría conllevar a una serie de afectaciones en diferentes variables, como el clima laboral.

Cuarto. A los directivos de migraciones, se les recomienda la implementación de plataformas digitales con mayor capacidad efectiva en los procesos que realizan las personas que acuden a la institución por algún trámite.

Quinto. A los directivos de recursos humanos, se les recomienda el desarrollo de actividades que fomenten técnicas de relajación contra el estrés, con el fin de que el trabajador lo implemente en su vida laboral y diaria.

Sexto. Se recomienda poder elaborar cuestionarios adaptados al contexto del personal laboral de migraciones, con el fin de detectar casos tempranos de manifestación del estrés.

Séptimo. Se recomienda a los trabajadores del área de migraciones la iniciativa de buscar apoyo profesional si se encuentra con síntomas relacionados con el estrés laboral, ya que, la ayuda de un profesional como es el caso del psicólogo podría brindarle al trabajador estrategias de afrontamiento.

REFERENCIAS

Abadi, M. (2004). *Calidad de servicio*. Universidad de Buenos Aires.

Atachao, K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Ecoe

Ato, M., & Vallejo, G. (2015). *Diseños de investigación en psicología*. Pirámide

Begazo, J. (2006). *Medición de la calidad de servicio*. Gestión en el Tercer Milenio.

Bon, J. (2008). *Gestión de servicios de TI basada en ITIL V3*. Editorial del Gobierno Británico.

Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(06), 318–325. doi:10.1192/pb.bp.115.050823

Bueno, E. (1996). *Dirección Estratégica de la Empresa. Metodología, Técnicas, y Casos*. Pirámide.

Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Universidad del Bío-Bío.

- Cachiguango, M. K. (2020). Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo 2018. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Cerasa, A., Fabbricatore, C., Ferraro, G., Pozzulo, R., Martino, I., & Liuzza, M. T. (2020). Work-Related Stress Among Chefs: A Predictive Model of Health Complaints. *Frontiers in Public Health*, 8. doi:10.3389/fpubh.2020.0006
- Cham, B. S., Andrei, D. M., Griffin, M. A., Grech, M., & Neal, A. (2021). Investigating the joint effects of overload and underload on chronic fatigue and wellbeing. *Work & Stress*, 1–14. doi:10.1080/02678373.2021.188882
- Chicana, C. (2021). Revisión Sistemática de estudios sobre Estrés Laboral en los años 2010 al 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58658/Chicana_FM-C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, M. (2020). Calidad de atención (Expectativas Vs Percepción) de los usuarios del Clas Batanes. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56262/Correa_TAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Czuba, K. J., Kayes, N. M., & McPherson, K. M. (2019). Support workers' experiences of work stress in long-term care settings: a qualitative study. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 14(1), 1622356. doi:10.1080/17482631.2019.162235
- Diaz, N. (2020). Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%ada_z_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Delp, L., Wallace, S. P., Geiger-Brown, J., & Muntaner, C. (2010). Job stress and job satisfaction: home care workers in a consumer-directed model of care. *Health Services Research, 45*(4), 922–940. doi:10.1111/j.1475-6773.2010.01112.x
- Fariño, J. (2017). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6911>
- Farr, M., & Cressey, P. (2015). Understanding staff perspectives of quality in practice in healthcare. *BMC Health Services Research, 15*(1). doi:10.1186/s12913-015-0788-1
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health. *Journal of Management, 39*(5), 1085–1122. doi:10.1177/0149206313475815
- Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., ... Mucci, N. (2020). COVID-19-Related Mental Health Effects in the Workplace: A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(21), <https://doi.org/7857>. 10.3390/ijerph17217857
- Havermans, B. M., Brouwers, E. P. M., Hoek, R. J. A., Anema, J. R., van der Beek, A. J., & Boot, C. R. L. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health, 18*(1). doi:10.1186/s12889-018-5535-1
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL
- Kelbiso, L., Belay, A., & Woldie, M. (2017). Determinants of quality of work life among nurses working in hawassa town public health facilities, south ethiopia: a cross-sectional study. *Nursing Research and Practice, 2017*, 1–11. doi:10.1155/2017/5181676

- Kelly, L. M., & Cordeiro, M. (2020). Three principles of pragmatism for research on organizational processes. *Methodological Innovations*, 13(2), 205979912093724. <https://doi.org/10.1177/2059799120937242>
- Kurzman, C. (1994). Epistemology and the Sociology of Knowledge. *Philosophy of the Social Sciences*, 24(3), 267–290. <https://doi.org/10.1177/004839319402400301>
- Lagrosen, S., & Lagrosen, Y. (2020). Workplace stress and health – the connection to quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1–14. doi:10.1080/14783363.2020.1807317
- Lawson, K. M., Lee, S., & Maric, D. (2021). Not just work-to-family conflict, but how you react to it matters for physical and mental health. *Work & Stress*, 1–17. doi:10.1080/02678373.2021.1888821
- La Torre, G., Sestili, C., Mannocci, A., Sinopoli, A., De Paolis, M., De Francesco, S., ... De Giusti, M. (2018). Association between Work Related Stress and Health Related Quality of Life: The Impact of Socio-Demographic Variables. A Cross Sectional Study in a Region of Central Italy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(1), 159. doi:10.3390/ijerph15010159
- Matick, E., Kottwitz, M. U., Lemmer, G., & Otto, K. (2021). How to sleep well in times of high job demands: The supportive role of detachment and perceived social support. *Work & Stress*, 1–16. doi:10.1080/02678373.2021.18890
- Ornek, O. K., & Esin, M. N. (2020). Effects of a work-related stress model based mental health promotion program on job stress, stress reactions and coping profiles of women workers: a control groups study. *BMC Public Health*, 20(1). doi:10.1186/s12889-020-09769-0
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud Mental. <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>

Organización Panamericana de la Salud (2005). *Protección de la salud mental en situaciones de epidemias*. THS/MH/06/1.

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Pandemia%20de%20influenza%20y%20Salud%20mental%20Esp.pdf>

Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M. y Idoiaga, N.(2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cuadernos de Saúde Pública- CSP*, 36(4)

Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151. doi:10.4103/0974-2077.74491

Raeissi, P., Rajabi, M. R., Ahmadizadeh, E., Rajabkhah, K., & Kakemam, E. (2019). Quality of work life and factors associated with it among nurses in public hospitals, Iran. *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 94(1). doi:10.1186/s42506-019-0029-2

Renner, F., Lobbestael, J., Peeters, F., Arntz, A., & Huibers, M. (2012). Early maladaptive schemas in depressed patients: Stability and relation with depressive symptoms over the course of treatment. *Journal of Affective Disorders*, 136(3), 581–590. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2011.10.027>

Rnic, K., Dozois, D. J. A., & Martin, R. A. (2016). Cognitive distortions, humor styles, and depression. *Europe's Journal of Psychology*, 12(3), 348–362. <https://doi.org/10.5964/ejop.v12i3.1118>

Rodríguez-Hidalgo, A. J., Pantaleón, Y., Dios, I., & Falla, D. (2020). Fear of COVID-19, stress, and anxiety in university undergraduate students: a predictive model for depression. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.591797>

Svalastog, A. L., Donev, D., Jahren Kristoffersen, N., & Gajović, S. (2017). Concepts and definitions of health and health-related values in the knowledge landscapes

of the digital society. *Croatian Medical Journal*, 58(6), 431–435. doi:10.3325/cmj.2017.58.431

Sidhu, A. K., Singh, H., Viridi, S. S., & Kumar, R. (2020). Job stress and its impact on health of employees: a study among officers and supervisors. *Journal of Management Development*, 39(2), 125–144. doi:10.1108/jmd-01-2019-0004

Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L. & Lushene, R. (1982). *Manual del cuestionario de ansiedad Estado/Rasgo (STAI)* (3.^a ed.). TEA

Siabato, E. F., Forero, I. X. & Paguay, O. C. (2013). Relación entre ansiedad y estilos de personalidad en estudiantes de Psicología. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 7(2), 87-98. <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v7n2/v7n2a07.pdf>

Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, 3(1), 10-59. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002

Tang, X., & Li, X. (2021). Role stress, burnout, and workplace support among newly recruited social workers. *Research on Social Work Practice*, 31(5), 529–540. doi:10.1177/1049731520984534

Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: a survey in health care. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 718–726. doi:10.1016/j.sbspro.2013.02.110

Trukeschitz, B., Hajji, A., Kieninger, J., Malley, J., Linnosmaa, I., & Forder, J. (2021). *Investigating factors influencing quality-of-life effects of home care services in Austria, England and Finland: A comparative analysis*. *Journal of European Social Policy*, 31(2), 192–208. doi:10.1177/0958928720974189

- Yan, L., Gan, Y., Ding, X., Wu, J., & Duan, H. (2020). The relationship between perceived stress and emotional distress during the COVID-19 outbreak: Effects of boredom proneness and coping style. *Journal of Anxiety Disorders*, 102328. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.10232>
- Yaacob, M., & Long, C. S. (2015). Role of occupational stress on job satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. doi:10.5901/mjss.2015.v6n2s1p8
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: a meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 314–334. doi:10.1006/jvbe.1998.1661

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable estrés

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / indicadores	Escala de medición
Estrés	Es una variable dependiente del efecto conjunto de la demanda de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control 0 grado de libertad de decisión del trabajador. (Karasek,1981).	Es cuando los trabajadores presentan respuestas psíquicas y de comportamiento desfavorables provocadas por las tensiones 26 y requerimientos de sus jefes, usuarios u otros causantes, como el escenario físico de su puesto de trabajo, agresividad laboral o intimidación laboral.	Fuentes de presión Manifestaciones del estrés Estrategias de afrontamiento.	Ordinal Con respuesta de estilo Likert

Operacionalización de la variable calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).	El estudio midió la gestión de la calidad de atención, en base a lo Técnico-científica, humana y del entorno. Mediante 13 ítem.	Técnico – científica Humana Del entorno	Ordinal Con respuesta de estilo Likert

Anexo 2

Instrumentos

Cuestionario de estrés laboral

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: Fuentes de presión						
1	El exceso de las funciones en su área de trabajo es intenso					
2	Dentro de su equipo de trabajo existe una relación armoniosa					
3	En su centro laboral su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo					
4	El ambiente de trabajo en su institución se encuentra en óptimas condiciones					
5	En su área de trabajo su compañero(a) asume su responsabilidad en la atención al usuario					
6	En su área de trabajo su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal					
7	En su área de trabajo hay compañeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo					
8	En su área de trabajo las compañeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención al usuario, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno laboral					
DIMENSIÓN 2: Manifestación del estrés						
9	Me siento motivado y satisfecho en mi área de trabajo					

10	Me siento motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional de la institución donde labora					
11	El personal se siente seguro en su área de trabajo					
12	En la institución existe un compromiso total de las compañeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del usuario					
13	En el área de trabajo el personal posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención al usuario					
14	En el área de trabajo el personal se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención al usuario					
15	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la suficiente confianza y seguridad en la atención al usuario					
16	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la capacidad física adecuada para la atención al usuario					
17	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la fuerza suficiente en la atención al usuario					
Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 3: Estrategias de afrontamiento					
18	Dentro de su área de trabajo el personal es capaz de contribuir positivamente en la preocupación del usuario					
19	En su área de trabajo hay compañeros (a) que durante su turno les demora mucho tiempo para la atención al usuario					
20	Dentro de su área de trabajo el personal desempeña eficientemente sus actividades en la atención al usuario					
21	Dentro de su área de trabajo el personal toma las decisiones adecuadas durante la atención al usuario					
22	Dentro de su área de trabajo el personal posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención al usuario					
23	En su área de trabajo las compañeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención					
24	Dentro de su área de trabajo el personal generalmente valora y demuestra aprecio por el usuario					

Cuestionario de gestion de calidad de atencion

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casi Nunca

N	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	Técnico científico					
1	Dentro de su área de trabajo el personal satisface las necesidades básicas de los usuarios tanto al ingreso y egreso					
2	Dentro de su área de trabajo el personal cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno laboral					
3	En su área de trabajo hay compañeros (as) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al usuario					
4	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal es de forma continua e interrumpida					
5	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal durante la atención es con mínimos eventos adversos					
6	Dentro de su área de trabajo el personal brinda una atención integral al usuario					
	DIMENSIÓN 2: Humana					

7	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los derechos, cultura y sus características individuales del usuario					
8	Dentro de su área de trabajo el personal colabora con sus compañeros en brindar información al usuario por medios virtuales					
9	Dentro de su área de trabajo el personal muestra mayor interés en la atención al usuario					
10	Dentro de su área de trabajo el personal siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención al usuario					
11	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los principios ético-deontológicos en la atención al usuario					
Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 3: Del entorno					
12	Dentro de su área de trabajo el personal brinda comodidad adecuada en la atención al usuario					
13	Dentro de su área de trabajo el personal brinda un ambiente cómodo al usuario					
14	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente limpio					
15	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente ordenado					
16	Dentro de su área de trabajo el personal brinda absoluta privacidad a la información compartida con el usuario					

Anexo 3

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Criterio de los jueces expertos por medio de la V-Aiken de la promoción turística

Ítems	Criterio	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretación V	Intervalo de Confianza	
									Inferior	Superior
Item1	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item2	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item3	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item4	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item5	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item6	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item7	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item8	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item9	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item10	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item11	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item12	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item13	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item14	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item15	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item16	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item17	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item18	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item19	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Representatividad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
	Claridad	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00
Item20	Relevancia	SI	SI	SI	3,00	0,00	1,00	VALIDO	0,80	1,00

confiabilidad de los instrumentos

Variables	M	DE	α	ω
Estrés laboral	2.51	.560	.931	.934
Calidad de servicio	2.37	.556	.953	.954

Nota. M = Media, DE = Desviación estándar, α = Coeficiente alfa, ω = coeficiente omega

Anexo 4

Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fuentes de presión													
1	El exceso de las funciones en su área de trabajo es intenso				x				x				x	
2	Dentro de su equipo de trabajo existe una relación armoniosa				x				x				x	
3	En su centro laboral su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo				x				x				x	
4	El ambiente de trabajo en su institución se encuentra en óptimas condiciones				x				x				x	
5	En su área de trabajo su compañero(a) asume su responsabilidad en la atención al usuario				x				x				x	
6	En su área de trabajo su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal				x				x				x	
7	En su área de trabajo hay compañeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo				x				x				x	
8	En su área de trabajo las compañeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención al usuario, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno laboral				x				x				x	
	DIMENSIÓN 2: Manifestación del estrés													
9	Me siento motivado y satisfecho en mi área de trabajo				x				x				x	
10	Me siento motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional de la institución donde labora				x				x				x	
11	El personal se siente seguro en su área de trabajo				x				x				x	
12	En la institución existe un compromiso total de las compañeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del usuario				x				x				x	
13	En el área de trabajo el personal posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención al usuario				x				x				x	

Observaciones:

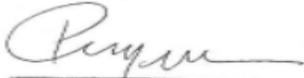
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: José Luis Pereyra Quiñones DNI: 08004265

Especialidad del validador: Docente investigador

18 de diciembre

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado



JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES
PSICÓLOGO COLEGIADO 4536

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Técnico – científica													
1	Dentro de su área de trabajo el personal satisface las necesidades básicas de los usuarios tanto al ingreso y egreso				X				X				X	
2	Dentro de su área de trabajo el personal cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno laboral				X				X				X	
3	En su área de trabajo hay compañeros (as) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al usuario				X				X				X	
4	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal es de forma continua e interrumpida				X				X				X	
5	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal durante la atención es con mínimos eventos adversos				X				X				X	
6	Dentro de su área de trabajo el personal brinda una atención integral al usuario				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Humana													
7	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los derechos, cultura y sus características individuales del usuario				X				X				X	
8	Dentro de su área de trabajo el personal colabora con sus compañeros en brindar información al usuario por medios virtuales				X				X				X	
9	Dentro de su área de trabajo el personal muestra mayor interés en la atención al usuario				X				X				X	
10	Dentro de su área de trabajo el personal siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención al usuario				X				X				X	

11	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los principios ético-deontológicos en la atención al usuario				X					X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems															Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Del entorno															
12	Dentro de su área de trabajo el personal brinda comodidad adecuada en la atención al usuario				X					X					X	
13	Dentro de su área de trabajo el personal brinda un ambiente cómodo al usuario				X					X					X	
14	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente limpio				X					X					X	
15	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente ordenado				X					X					X	
16	Dentro de su área de trabajo el personal brinda absoluta privacidad a la información compartida con el usuario				X					X					X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: José Luis Pereyra Quiñones DNI: 08004265

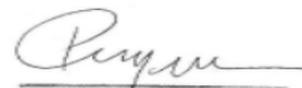
Especialidad del validador: Docente investigador

18 de diciembre

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES
19606.000 COLECTADO 4536

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fuentes de presión													
1	El exceso de las funciones en su área de trabajo es intenso				X				X				X	
2	Dentro de su equipo de trabajo existe una relación armoniosa				X				X				X	
3	En su centro laboral su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo				X				X				X	
4	El ambiente de trabajo en su institución se encuentra en óptimas condiciones				X				X				X	
5	En su área de trabajo su compañero(a) asume su responsabilidad en la atención al usuario				X				X				X	
6	En su área de trabajo su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal				X				X				X	
7	En su área de trabajo hay compañeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo				X				X				X	
8	En su área de trabajo las compañeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención al usuario, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno laboral				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Manifestación del estrés													
9	Me siento motivado y satisfecho en mi área de trabajo				X				X				X	
10	Me siento motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional de la institución donde labora				X				X				X	
11	El personal se siente seguro en su área de trabajo				X				X				X	
12	En la institución existe un compromiso total de las compañeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del usuario				X				X				X	
13	En el área de trabajo el personal posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención al usuario				X				X				X	
14	En el área de trabajo el personal se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención al usuario				X				X				X	
15	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la suficiente confianza y seguridad en la atención al usuario				X				X				X	
16	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la capacidad física adecuada para la atención al usuario				X				X				X	

17	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la fuerza suficiente en la atención al usuario				x					x					x	
Nº	DIMENSIONES / ítems															Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Estrategias de afrontamiento															
18	Dentro de su área de trabajo el personal es capaz de contribuir positivamente en la preocupación del usuario				x					x					x	
19	En su área de trabajo hay compañeros (a) que durante su turno les demora mucho tiempo para la atención al usuario				x					x					x	
20	Dentro de su área de trabajo el personal desempeña eficientemente sus actividades en la atención al usuario				x					x					x	
21	Dentro de su área de trabajo el personal toma las decisiones adecuadas durante la atención al usuario				x					x					x	
22	Dentro de su área de trabajo el personal posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención al usuario				x					x					x	
23	En su área de trabajo las compañeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención				x					x					x	
24	Dentro de su área de trabajo el personal generalmente valora y demuestra aprecio por el usuario				x					x					x	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Joe Sanz Torres DNI: 43570221

Especialidad del validador: Docente investigador – Psicólogo

18 de diciembre

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mg. Joe J. Sanz Torres
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 222

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Técnico – científica													
1	Dentro de su área de trabajo el personal satisface las necesidades básicas de los usuarios tanto al ingreso y egreso				X				X				X	
2	Dentro de su área de trabajo el personal cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno laboral				X				X				X	
3	En su área de trabajo hay compañeros (as) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al usuario				X				X				X	
4	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal es de forma continua e interrumpida				X				X				X	
5	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal durante la atención es con mínimos eventos adversos				X				X				X	
6	Dentro de su área de trabajo el personal brinda una atención integral al usuario				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Humana													
7	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los derechos, cultura y sus características individuales del usuario				X				X				X	
8	Dentro de su área de trabajo el personal colabora con sus compañeros en brindar información al usuario por medios virtuales				X				X				X	
9	Dentro de su área de trabajo el personal muestra mayor interés en la atención al usuario				X				X				X	
10	Dentro de su área de trabajo el personal siempre muestra un trato cordial, cálido y				X				X				X	

	empático durante la atención al usuario													
11	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los principios ético-deontológicos en la atención al usuario			X				X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Del entorno													
12	Dentro de su área de trabajo el personal brinda comodidad adecuada en la atención al usuario			X				X					X	
13	Dentro de su área de trabajo el personal brinda un ambiente cómodo al usuario			X				X					X	
14	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente limpio			X				X					X	
15	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente ordenado			X				X					X	
16	Dentro de su área de trabajo el personal brinda absoluta privacidad a la información compartida con el usuario			X				X					X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Joe Sanz Torres DNI: 43570221

Especialidad del validador: Docente investigador – Psicólogo

18 de diciembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mg. Joe J. Sanz Torres
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 222

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fuentes de presión													
1	El exceso de las funciones en su área de trabajo es intenso				X				X				X	
2	Dentro de su equipo de trabajo existe una relación armoniosa				X				X				X	
3	En su centro laboral su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo				X				X				X	
4	El ambiente de trabajo en su institución se encuentra en óptimas condiciones				X				X				X	
5	En su área de trabajo su compañero(a) asume su responsabilidad en la atención al usuario				X				X				X	
6	En su área de trabajo su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal				X				X				X	
7	En su área de trabajo hay compañeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo				X				X				X	
8	En su área de trabajo las compañeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención al usuario, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno laboral				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Manifestación del estrés													
9	Me siento motivado y satisfecho en mi área de trabajo				X				X				X	
10	Me siento motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional de la institución donde labora				X				X				X	
11	El personal se siente seguro en su área de trabajo				X				X				X	
12	En la institución existe un compromiso total de las compañeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del usuario				X				X				X	
13	En el área de trabajo el personal posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención al usuario				X				X				X	
14	En el área de trabajo el personal se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención al usuario				X				X				X	
15	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la suficiente confianza y				X				X				X	

	seguridad en la atención al usuario													
16	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la capacidad física adecuada para la atención al usuario				x								x	
17	Dentro de su equipo de trabajo el personal posee la fuerza suficiente en la atención al usuario				x								x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Estrategias de afrontamiento													
18	Dentro de su área de trabajo el personal es capaz de contribuir positivamente en la preocupación del usuario				x								x	
19	En su área de trabajo hay compañeros (a) que durante su turno les demora mucho tiempo para la atención al usuario				x								x	
20	Dentro de su área de trabajo el personal desempeña eficientemente sus actividades en la atención al usuario				x								x	
21	Dentro de su área de trabajo el personal toma las decisiones adecuadas durante la atención al usuario				x								x	
22	Dentro de su área de trabajo el personal posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención al usuario				x								x	
23	En su área de trabajo las compañeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención				x								x	
24	Dentro de su área de trabajo el personal generalmente valora y demuestra aprecio por el usuario				x								x	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Asesor Metodólogo y práctico

18 de diciembre

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Técnico – científica													
1	Dentro de su área de trabajo el personal satisface las necesidades básicas de los usuarios tanto al ingreso y egreso				X				X				X	
2	Dentro de su área de trabajo el personal cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno laboral				X				X				X	
3	En su área de trabajo hay compañeros (as) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al usuario				X				X				X	
4	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal es de forma continua e interrumpida				X				X				X	
5	Dentro de su área de trabajo la atención brindada por el personal durante la atención es con mínimos eventos adversos				X				X				X	
6	Dentro de su área de trabajo el personal brinda una atención integral al usuario				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Humana													
7	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los derechos, cultura y sus características individuales del usuario				X				X				X	
8	Dentro de su área de trabajo el personal colabora con sus compañeros en brindar información al usuario por medios virtuales				X				X				X	
9	Dentro de su área de trabajo el personal muestra mayor interés en la atención al usuario				X				X				X	
10	Dentro de su área de trabajo el personal siempre muestra un trato cordial, cálido y				X				X				X	

	empático durante la atención al usuario														
11	Dentro de su área de trabajo el personal respeta los principios ético-deontológicos en la atención al usuario			X				X						X	
Nº	DIMENSIONES / ítems														Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Del entorno														
12	Dentro de su área de trabajo el personal brinda comodidad adecuada en la atención al usuario			X				X						X	
13	Dentro de su área de trabajo el personal brinda un ambiente cómodo al usuario			X				X						X	
14	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente limpio			X				X						X	
15	Dentro de su área de trabajo el personal ofrece al usuario un ambiente ordenado			X				X						X	
16	Dentro de su área de trabajo el personal brinda absoluta privacidad a la información compartida con el usuario			X				X						X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Asesor Metodólogo y práctico

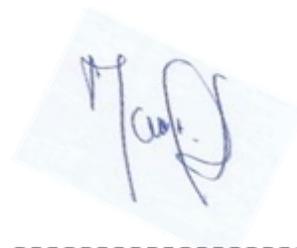
18 de diciembre

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Anexo 5

Consentimiento informado

Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico en trabajadores de una institución pública de Lima”.

Que habiendo sido informada(o) sobre el presente trabajo de investigación y teniendo la plena confianza de la información brindada en el instrumento, en donde recalca que será solo y exclusivamente para fines de la investigación. Además, confió en que la investigación realizada brinde la máxima confiabilidad.

Anexo 6

Cuestionario en Google forms



Estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. Año 2021

Bienvenido(a):

Recibe un cordial saludo soy estudiante de postgrado de la Universidad César Vallejo. Su colaboración es muy valiosa para el éxito de este trabajo de investigación. Le pido que responda con sinceridad, siendo indispensable contar con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 18 años.
- Estar dispuesto a participar de la encuesta en línea.
- Ser trabajador activo

Por otro lado, se hace presente que todos los datos recolectados no serán publicados, asimismo, solo serán tratados con confidencialidad por parte de los investigadores. En caso tenga duda, escribanos al correo: jessyca.kc.b@gmail.com

Muchas gracias por su participación e interés.

 jessyca.kc.b@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

***Obligatorio**

Consentimiento informado

Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. Año 2021".

Que habiendo sido informada(o) sobre el presente trabajo de investigación y teniendo la plena confianza de la información brindada en el instrumento, en donde recalca que será solo y exclusivamente para fines de la investigación. Además, confío en que la investigación realizada brinde la máxima confiabilidad.

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 60 de 60 variables

	id	Sexo	Edad	Estadocivil	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7
1	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2
2	2	1	1	1	3	3	3	2	4	2	2
3	3	1	2	1	4	4	1	3	4	1	1
4	4	1	1	1	5	3	2	3	3	3	3
5	5	2	2	1	1	4	4	2	5	3	3
6	6	2	2	1	2	5	4	5	5	4	4
7	7	1	1	1	3	4	3	4	4	3	3
8	8	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3
9	9	2	2	1	4	3	2	2	4	2	2
10	10	1	2	1	5	3	3	2	3	3	3
11	11	2	1	1	5	4	3	2	4	4	4
12	12	1	2	1	3	4	3	3	4	4	4
13	13	2	1	1	4	2	1	2	3	1	1
14	14	1	2	1	1	4	3	3	4	4	4
15	15	2	2	4	5	1	1	2	3	1	1
16	16	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3
17	17	1	2	1	3	3	2	3	3	2	2
18	18	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
19	19	1	2	1	3	4	3	5	5	3	3
20	20	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
21	21	2	2	1	2	4	3	4	4	4	4
22	22	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4
23	23	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

lunes, 27 de diciembre de 2021