

Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial de un establecimiento de salud, Chimbote, 2023

por Johanna Elizabeth Quiroz Málaga

Fecha de entrega: 18-jul-2023 03:15p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2133230875

Nombre del archivo: Quiroz_Mlaga_Johanna_Elizabeth.pdf (664.21K)

Total de palabras: 8000

Total de caracteres: 42134



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ ESCUELA DE POSGRADO

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

TÍTULO DE LA TESIS

Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial de un
establecimiento de salud, Chimbote, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Quiroz Málaga, Johanna Elizabeth (¹ orcid.org/0000-0002-5195-2605)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

COASESORA:

Dra. Gómez Bedia, Karla Katiushka (orcid.org/0000-0001-7298-502X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2023

I. INTRODUCCION

En la actualidad el estrés y las enfermedades psicosomáticas se presentan con mucha más frecuencia, afectando el bienestar de las personas, así como su desempeño profesional. El profesional que trabaja en los diferentes establecimientos de salud no le es esquivada esta condición, que se ve expresado en la calidad de los servicios que brinda (Marín et al, 2012).

Con los avances y actualizaciones de la globalización que vivimos en la actualidad y los reformas que se han dado, el profesional de la salud tiene el propósito de brindar atención a los usuarios, demandando una atención de calidad, basados en habilidades y conocimientos sólidos ya que es un derecho del usuario recibir una calidad de atención óptima, la amenaza de factores psicosociales en el medio laboral han tenido más frecuencia e intensidad y de llegar a ser perjudiciales para la actividad laboral adecuada y el perfeccionamiento afectando la calidad de vida del personal asistencial se convierte en un mayor porcentaje de estrés laboral (Lazo et al, 2017).

El estrés perjudica la calidad de la gestión, dificulta un medio de trabajo práctico y calificado, disminuye las relaciones y transforma el ambiente de laboral en un espacio improductivo, incómodo y en algunos casos, inseguro (Ramírez et al, 2019).

La atención de calidad en salud es una preocupación enorme tanto para los que son responsables de prestar los servicios de salud como para los que necesitan y demanden el servicio, es innegable que los establecimientos que proporcionan servicios de salud deben evaluar y tener en cuenta la calidad de la atención (Lazo et al, 2017).

A nivel internacional existen diversos estudios en acerca de esta problemática, ya que se adopta como guía para evaluar la eficacia de los sistemas sanitarios. El lugar de trabajo es un entorno donde el individuo pasa un gran porcentaje de su tiempo en la que designa tanto esfuerzos físicos como mentales durante un determinado espacio de tiempo. Es considerada un área de desarrollo muy importante para los individuos, ya que conlleva a las oportunidades de crecer personal y económicamente, obteniendo beneficios y satisfacción profesional. Estas metas no necesariamente son todas las que los individuos deseen cumplir, pero si pueden ser desencadenantes de altos niveles de estrés, que de

no ser tratados a tiempo pueden perjudicar ³² la salud mental, física y psicológica de la persona.

Esto ²⁶ se puede evidenciar en la información proporcionada por la Organización Internacional Del Trabajo (OIT) donde se da a conocer que el estrés es una de las enfermedades peligrosas que afectan la economía industrializada y en vía de desarrollo obteniendo el segundo lugar en la clasificación de los padecimientos de salud en ámbito laboral, donde se aprecia que entre el 50% y 60% de ciclos laborales se pierden a causa del estrés (Ramirez, 2017).

El desempeño laboral se llega a percibir afectado por el estrés; sin embargo la forma de enfrentar el estrés es diferente en cada individuo y el efecto en su desempeño también lo es, se ha detectado algunos casos donde el personal colapsó por la carga laboral excesiva, siendo motivo por el cual se separase de la institución, así mismo, en otros casos pese a la excesiva carga laboral, el rendimiento del profesional no se ha visto afectado, pero han sido otras las consecuencias que han recaído sobre todo en el estado de salud, como alteraciones del comportamiento, mal humor, irritabilidad y absentismo recurrente (Onofre, 2021).

²⁷ En el contexto de la pandemia del COVID-19, el MINSA efectuó diversos métodos para dar el soporte y afrontar la situación, entre ellos estuvo el apoyo psicosocial a través de las telecomunicaciones, llamando al 113, en la cual se evidenció que de 24802 llamadas en un periodo de 1 mes, el 82.35% corresponderían a una orientación por estrés, un nivel muy elevado en comparación de otras afecciones de la salud mental, dando un total de 20425 personas, que se vieron afectadas (MINSA, 2020).

En el ámbito nacional, la crisis y el deterioro del sector salud, han influenciado de manera negativa, exponiendo al personal a factores de estrés, del mismo modo esto se ve reflejado y repercute en cada usuario del servicio de salud, ya que existen múltiples factores como déficit de recursos humanos, una demanda elevada de usuarios y la sobrecarga laboral asociada al estrés del trabajador de salud, desencadenan en un compromiso desfavorable en la labor que desempeñan (Rojas et al, 2020).

En el Perú, son pocas las investigaciones especializadas que muestren cuales son los contextos reales del personal sanitario, en relación a los niveles de

estrés, es decir las condiciones de trabajo en las que en este momento se desenvuelven.

Por este motivo y analizando la problemática global, el puesto de salud en estudio no está exento de presentar este tipo de inconvenientes dentro de su equipo de trabajo, ya que cada personal tiene diferentes caracteres y manejo de sus emociones al igual que la forma de relacionarse con su entorno, como compañeros de labores y los usuarios del servicio, ello nos impulsa a elaborar el presente trabajo de investigación, con el cual se formuló el siguiente problema: ¹ ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de la ⁴ atención del personal en un establecimiento de salud Chimbote 2023?

Así mismo, el presente estudio tiene como objetivo: ¹ Determinar la relación del estrés laboral y la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Los objetivos específicos son: ² identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial en un establecimiento Chimbote 2023, ¹ identificar el nivel de la calidad de atención del personal asistencial en un establecimiento Chimbote 2023 y establecer la relación del ¹ estrés laboral con las dimensiones de la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Se plantean como hipótesis:

H1: El estrés laboral ¹ se relaciona con la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023.

H0: El estrés laboral no ¹ se relaciona con la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023.

II. MARCO TEORICO

Cabezas (2023) realizó su estudio en un hospital de Riobamba en Ecuador, encontró que el estrés laboral originado durante la realización de las actividades profesionales, disminuye el desempeño del personal, así mismo evidenciaron que una de las principales causas que desencadenan el estrés en el centro de trabajo es la excesiva carga de trabajo, la fatiga emocional y el descontento por la retribución por el trabajo realizado. Por lo que concluyó que **el estrés laboral influye de forma negativa en la práctica laboral del personal de salud.**

Brune (2018) realizó su estudio en una empresa de servicios en Guayaquil, Ecuador, donde encontró que, en la actualidad, el estrés está considerado como el riesgo que precede la lista de las diversas enfermedades que repercuten en los trabajadores en sus jornadas laborales y esto influye directamente en la atención al usuario.es por esta razón que las instituciones están tratando de identificar de qué manera afectan y como mejorarlo.

Morocho (2015) realizó su estudio en un hospital de Guayaquil, Ecuador, donde encontró que en el área quirúrgica y post quirúrgica del hospital las enfermeras llegan a padecer **un alto nivel de estrés, siendo el porcentaje más elevado con un 69%, así mismo el 26% de ellas padece de un nivel de estrés medio y solo un 5% de un nivel bajo,** esto conlleva a que presenten síntomas como cefaleas, irritabilidad, alteraciones del sueño, frustración y baja autoestima. Determinó los distintos factores desencadenantes **del estrés laboral en su grupo de estudio,** tales como **el ritmo de trabajo acelerado, el exceso y sobrecarga de trabajo, falta de comunicación entre compañeras,** entre otros, **llegando a la conclusión que el estrés laboral influye en** localización del servicio que ofrecen las enfermeras.

Sejín (2021) en su investigación realizada en la universidad de Córdoba, Argentina, encontraron que los trabajadores de salud están expuestos a circunstancias y ambientes estresantes, y más aún en época de pandemia, desencadenando en **ellos niveles altos de estrés que repercuten en su desempeño laboral y la calidad de la atención brindada a los usuarios,** en consecuencia, estas situaciones pueden generar eventos adversos dentro del ámbito laboral.

Dueñas (2020) en su trabajo desarrollado en un hospital de Guayaquil, Ecuador, encontró que el estrés está conformado por reacciones fisiológicas que están asociadas a diversos factores que afectan a los individuos indistintamente al trabajo que desempeñen, no obstante, el estrés es un factor que genera energía e iniciativa a los individuos para la realización de sus actividades con éxito, a pesar de ello, la presencia de altos niveles de estrés llega a ser contraproducente, llegando a afectar la salud, el desempeño laboral y el bienestar de la persona.

Por otra parte, mediante sus análisis encontraron ³⁵ que los niveles altos de estrés ocasionan un decrecimiento en el desempeño laboral, que se traduce en una relación significativa de forma inversa.

Cárdenas (2021) en su trabajo realizado en un centro de salud de Andahuaylas, Perú, encontró que no ² existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, por lo que concluyen que así el individuo este diariamente expuesto a situaciones de estrés y exigencias fuera y dentro del trabajo, es capaz de acostumbrarse sin afectarse gravemente. Así mismo considera que el estrés laboral se refleja en un crecimiento de la identidad de rol del individuo para así demostrar su buen desempeño laboral, dejando de lado su propia identidad y actividades personales, anteponiendo el trabajo, esto genera síntomas de estrés que son tolerados, sin afectar el desempeño en sus actividades laborales.

Sánchez (2021) en su trabajo realizado en un hospital de Lambayeque, Perú, determinó que, en los distintos servicios de la salud cada vez se exigen de manera inmediata y optima cumplir los objetivos, generando así altos niveles de estrés en el personal, que conlleva a un agotamiento emocional ocasionando fatiga laboral y malestar físico y mental. Así mismo se pudo evidenciar que el estrés origina algunas secuelas como problemas del sueño, cardiovasculares e inmunitarios que son perjudiciales para el personal de salud, por lo que concluye que su población de estudio presentaba un nivel de estrés medio, presentando ya algunos síntomas como consecuencia del mismo.

Lazo (2018) en su estudio realizado en un hospital de Huánuco, Perú, demostró que, en su grupo de estudio, en lo que concierne al nivel de estrés laboral, se pudo apreciar que el 100% de personal tuvo un bajo nivel de estrés. De igual manera, se observó que el 78% del personal asistencial tiene una calidad de atención mínimamente deficiente y que el 22% posee una eficiente calidad de atención presentando un bajo nivel de estrés laboral. Por otro lado, según las dimensiones tomadas en su estudio se evidenció que, el personal asistencial en las 3 dimensiones, la primera que es agotamiento emocional el 60% es bajo y 40% es medio; en la dimensión, realización personal, el 62% es alto y el 36% es medio y por último en despersonalización del profesional, el 52% y el 34% presentan un nivel bajo. Por lo que concluyeron que, el estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal asistencial no tienen relación.

Gutiérrez (2021) en su estudio realizado en un hospital de Guayaquil, Ecuador, comprobó que existe significancia entre el estrés laboral y la calidad de atención desempeñada por el personal sanitario. Los resultados que fueron evidenciados para la dimensión de manifestaciones psicosomáticas fueron todas con un nivel bajo, presentando los siguientes porcentajes (81.25%) para manifestaciones psicosomáticas, motivación laboral (47.50%), condición laboral con un (82.50%) y demanda laboral con (86.25%), por lo que concluyó que, el personal del hospital muestra bajos niveles de estrés laboral y un nivel alto con el (100%) en lo que concierne a la calidad de atención brindada al usuario.

Ramírez (2019) en su trabajo realizado en un hospital de Ica, Perú, se encontró que, a niveles más elevados de estrés que puedan padecer los médicos, repercute en la dimensión de profesionalismo demostrado en consulta siendo está muy baja, disminuyendo la calidad de la atención. De la misma manera, se evidenció que, en relación a la calidad de atención en la dimensión de atención personalizada, cuanto más bajo es el nivel de estrés de los médicos Millennials más alta será su calidad de atención.

Así mismo se evidenció que el impacto del estrés laboral en las dimensiones de la calidad, con respecto a la atención en consultorios externos atendidos por médicos millennials es significativamente negativa.

En las teorías ligadas al tema, ² en relación a la variable de estudio estrés laboral, según la RAE, ² es un nerviosismo causado por circunstancias angustiosas que desencadenan algunos trastornos psicológicos y reacciones psicosomáticas en ocasiones graves.

² El estrés es la manifestación física y emocional ante una perturbación causada por una inestabilidad entre la presión por ⁸ las exigencias percibidas y las tácticas o capacidades alcanzadas de un sujeto para enfrentar a esas exigencias (OIT, 2016).

¹¹ La Organización Mundial de la Salud (OMS) determina el estrés como un conglomerado de manifestaciones fisiológicas que prepara al sistema para la acción. Es decir, que es un sistema de alerta biológico ³¹ inevitable para la supervivencia. Si se presenta alguna alteración o incidente distinto, que se presente en nuestras vidas, como cambiar de lugar de labores, hablar públicamente, acudir a entrevistas o cambiar de domicilio, puede desencadenar estrés. Así mismo está ligado al estado físico y psíquico de cada persona (Torrades, 2007).

Existen al menos tres fases desencadenantes del estrés, como son la reacción de alarma, que es provocado por algunos sucesos y ⁴ se altera fisiológicamente por la aceleración de una serie de glándulas, que están situadas primordialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en una zona por debajo ¹ del cerebro y por las glándulas suprarrenales ubicadas sobre los riñones en la parte posterior de la región abdominal. (Lazo, et al, 2018).

El estado de resistencia es otra fase y se manifiesta cuando una persona es expuesta de manera recurrente al estímulo de elementos nocivos, ⁴ sean estos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo usa un mecanismo para adaptarse a las exigencias de forma paulatina, con la finalidad de encontrar una proporción equitativa ⁴ u homeostasis entre el entorno interno y externo del individuo. Y por último tenemos a la fase de agotamiento, que se manifiesta por el agotamiento sucesivo del organismo ante a un escenario de estrés prolongado arrastra a una fase de mucho desgaste con pérdida significativa de las facultades fisiológicas, en el periodo de fatiga, la persona suele someterse

ante las exigencias, pues se comprimen al mínimo sus facultades de adaptarse e interrelacionarse con el entorno (Lazo et al, 2018).

Se pueden diferenciar varios tipos de estrés entre los más estudiados tenemos al estrés bueno o eustrés que se percibe cuando los individuos interactúan frente a estímulos estresores, siendo la respuesta positiva, abierta y creativa. Es un acumulo de estrés necesario que genera el estado de amenaza o exigencia, para así alcanzar un mejor beneficio físico y mental que nos faculte ser creativos y productivos. Y también tenemos al estrés malo o distrés que se puede evidenciar cuando estamos inmersos en un acumulo de demandas que nos traen dificultades o nos constituyen un peligro, por ello se debe buscar la forma de solucionarlos, de lo contrario si no podemos enfrentar estos problemas el estrés desencadenará un desequilibrio psicológico y fisiológico negativo que dará como resultado una disminución de la productividad en el ámbito laboral y el envejecimiento precoz (Fuentes, 2022).

El estrés en el ambiente laboral es una dificultad progresiva con un costo personal, económico y social relevante. En todo escenario de estrés en el establecimiento puede referirse al compromiso de los jefes y de la propia compañía en la forma en la que éste lo origina o le da cabida, o en la forma en la que no realiza un descubrimiento oportuno o no lo corrige (Garavito, 2018).

²⁵ El estrés laboral, es un padecimiento que se origina en el ámbito laboral y el ministerio del trabajo lo plasma en la relación de padecimientos laborales, denominado, trastornos mentales y del comportamiento, lo cual es un peligro para la salud mental, ya que puede desencadenar accidentes de trabajo y muchas veces enfermedades cardiovasculares (Sejín, et al, 2021).

Tenemos algunas dimensiones ¹⁴ establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), para calcular los niveles ¹³ de estrés laboral la OIT-OMS han creado ⁷ un cuestionario el cual consta de veinticinco ítems que facilitan evaluar estresores laborales orientándose en distintos aspectos tales como, los aspectos ambientales de ⁷ trabajo, elementos intrínsecos del puesto, estilos de dirección y liderazgo, los

avances tecnológicos, la administración de recursos humanos, la estructura organizacional e inclusive actitudes relacionados al clima organizacional.

Tomando en consideración las dimensiones como clima organizacional, que es el conjunto de impresiones y opiniones de los trabajadores sobre el ambiente que hay en la empresa. Así mismo la Estructura organizacional que es todo aquello que forma un orden en una institución identificando y catalogando las actividades, agrupándolas en segmentos o áreas, estableciéndoles facultades para la toma de decisiones y seguimiento. De igual manera el territorio organizacional, se utiliza para describir el área personal o el escenario donde realiza las actividades el individuo, es donde se desarrolla, trabaja, juega, piensa. La tecnología, es un acúmulo de conocimientos y técnicas que se utiliza en un preciso campo o sector. La influencia del líder, es la habilidad de persuadir a las personas para actuar o pensar de la manera que uno desea, es el poder de convencimiento que posee una persona. La falta de cohesión, es la ausencia del trabajo colaborativo, falta de unión de los trabajadores para lograr los objetivos planteados, ausencia de comunicación y empatía entre los trabajadores. Y por último el respaldo de grupo que es el apoyo o protección que brindan las personas con respecto a otras.

En relación a la variable de estudio calidad de la atención, se dice que, no existe una definición puntual de calidad, podemos manifestar que la calidad es todo aquello que los clientes interpretan que es, son ellos los que señalan o establecen si un servicio es o no de calidad (Brune, 2018).

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), define a la calidad como la posesión o conglomerado de cualidades relacionadas a un organismo, que facilita evaluarlo como igual, mejor o peor que las demás de su género.

En el área de la salud abarca una forma particular que permite comparar, evaluar, y, asimismo, instaurar mejoras en las practicas concernientes con las prestaciones de los servicios de salud (Lozano, 2018).

La calidad en la atención de salud, es la ejecución óptima y segura (cumplimiento de las regulaciones) en labores que se estiman seguras, dentro

de la eficacia del trabajador que no afecten la salud, no causen discapacidad y baja de la inmunidad.

Calidad es engrandecer los resultados sin acrecentar los costos que produjo ofrecer el servicio. En algún momento, se espera alcanzar un equilibrio favorable (Ramírez, 2019).

En el plan anual de gestión de calidad y seguridad del paciente, 2013-2014, de ESSALUD, define a la calidad de atención en el sector salud como la dotación de servicios de salud a los usuarios de manera individual y colectiva, fácil y ecuánime, a través de un excelente nivel de profesionalismo, sin dejar de lado la deducción entre ganancias, dificultades y costes, con la intención de alcanzar la fidelidad y bienestar de todos los usuarios. Para el usuario, una atención de calidad debe resolver las necesidades observadas, debe de dirigirse de manera educada, al instante que lo requieran. Por ello las propiedades de la calidad más significativas se concentra en lo eficaz, accesible, continuo y oportuno de la atención, vínculos interpersonales y comodidad (Lazo, 2018).

Las dimensiones según el modelo de escala de Likert, son para calcular la calidad de la atención, se ha empleado un cuestionario que consta de 15 ítems con 3 niveles de calificación, utilizando 5 dimensiones para medir la calidad de la atención según lo percibido por del usuario.

Entre ellas tenemos a la efectividad en el tratamiento, que es la eficacia del tratamiento dado a través de un procedimiento en relación a la condición del paciente, se demuestra como el grado de atención o intervención dada. El Trato humanizado, que se caracteriza por tratar a las personas como nos gustaría ser tratados, teniendo empatía, respeto tratando con dignidad y comprender la situación del paciente. El profesionalismo, que es cuando una persona cumple su trabajo de forma efectiva y con estándares elevados de calidad y compromiso. El tiempo de atención que es el tiempo utilizado por una persona para realizar una tarea sin distraerse, es la capacidad de concentrarse y mantener la atención realizada. La atención personalizada, que es una estrategia para ganar la confianza y la satisfacción del usuario, utilizando

algunas estrategias tales como: conocer el nombre del usuario, trato con amabilidad y empatía, conocer su problemática entre otros.

2 III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica por que se motiva netamente por la curiosidad de explorar y buscar nuevos conocimientos, que se utilicen como cimiento para los estudios tecnológicos o aplicados. Siendo elemental ya que es básica para el perfeccionamiento de la ciencia (Ñaupas et.al, 2018).

Los estudios básicos o puros son los que se plantean tener el conocimiento de las condiciones universales de los fenómenos que se estudian, construyendo hipótesis de forma extensa para un mayor alcance y comprensión del estudio (Baena, 2017).

3 3.1.2 Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal y no experimental.

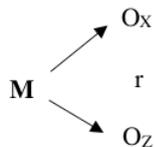
Se dice que es de tipo cuantitativo, ya que utilizaremos la recolección de datos a través de sistemas y métodos estadísticos que nos ayudaran al análisis de los mismo y de esta manera contestar las preguntas de la investigación, así como también nos va a permitir comprobar las hipótesis ya formuladas anteriormente (Ñaupas et.al, 2018).

Así mismo es de diseño correlacional por que se busca investigar el grado de relación o asociación entre las variables de estudio (Gutiérrez, 2021).

De la misma manera se dice que es de corte transversal ya que el estudio se realiza en un solo momento, una sola vez, en un solo espacio y tiempo, sin repetirse (Onofre, 2021).

Por último, es no experimental ya que, durante todo el proceso de la investigación, las variables no se manipulan o se intervienen para modificarlas en un laboratorio (Ramírez, 2019).

Que se representaría como:



Donde:

M, es la muestra del personal asistencial y los usuarios.

O_x, es la medida o la ²observación de la variable, estrés laboral.

r, es el coeficiente de correlación entre ambas variables.

O_z, es la medida o la observación de la variable calidad de la atención (²Naupas, et.al, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Se dice que es un suceso que influye de manera negativa al recurso humano a nivel mundial. El estrés laboral se considera como un elemento desencadenante de cambios físicos y psicosociales que afectan en la salud del recurso humano. (Garavito, 2018).

¹**Definición operacional:** se obtuvo a través de una encuesta evaluada por la ¹⁰escala de estrés laboral de la OIT – OMS, que consta de 25 ítems, con las siguientes dimensiones: Clima, estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y ¹⁰respaldo de grupo.

Indicadores: entorno laboral, respeto, orden jerárquico, uso de herramientas tecnológicas.

²**Escala:** ordinal

Variable 2: Calidad de la atención

Definición conceptual: Son un conglomerado de capacidades y propiedades de un objeto que permiten satisfacer una necesidad de manera óptima.

La calidad en salud es satisfacer a los usuarios y la comunidad en general a través de los servicios que se brindan. (Ramirez, 2019).

¹**Definición operacional:** Se obtuvo a través de una encuesta evaluada por la ⁵escala de la calidad de la atención que emplea de una escala de Likert de 15 ítems, con las siguientes dimensiones: ⁵Efectividad en el tratamiento, Trato humanizado, Profesionalismo, Tiempo de atención, Atención personalizada.

Indicadores: Seguridad en el tratamiento, tiempo brindado, satisfacción de las necesidades, atención buena y oportuna.

Escala: ordinal

17

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población muestra

Se conformó por el personal asistencial del establecimiento de salud, siendo un total de 61 profesionales, que estarán sujetos al presente estudio, distribuidos de la siguiente manera:

Criterios de inclusión: personal asistencial que labora en consultorios externos del establecimiento de salud, bajo las distintas modalidades de contrato, nombrado, contratado CAS, 728, terceros y Serums.

Criterios de exclusión: personal asistencial ausente por algún motivo, sea vacaciones, permisos o licencias, y aquellos que no consientan su cooperación en el estudio a través del consentimiento informado.

3.3.2 Muestreo

El muestreo es el mecanismo por el cual se seleccionan algunos miembros de determinada población como representantes de la población completa, teniendo como principal ventaja la capacidad para que nos de conocer alguna cosa acerca de una población extensa, con un mínimo costo y mayor rapidez en comparación con la cantidad completa de la población (Baena, 2017).

El muestreo comprende una serie de etapas que se deben de cumplir para avalar la confianza y no errar el trabajo con una muestra (Ñaupas, et.al, 2018).

De esta forma se dio uso al muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que para seleccionar la muestra intervino el criterio del investigador, basándose en las características que se requieran para el perfeccionamiento del estudio y la intención que persigue la investigación. (Ñaupas, et.al, 2018).

3

3.3.3. Unidad de análisis

Cada personal asistencial del establecimiento de salud público de Chimbote.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la de la encuesta, que fue ejecutada por la investigadora, por lo que se empleó las escalas de medición para el estrés y la calidad de la atención.

Para los instrumentos de recolección de datos se realizó de la siguiente manera: para la primera variable, estrés laboral, se empleó la escala de medición del estrés laboral validado por la OIT- OMS, de Ivancevich y Matteson (1989), que consta de 25 ítems distribuidos en sus dimensiones: Clima en la organización ítems 1,10,11,20, estructura de la organización ítems 2,12,16,24, territorio de la organización ítems 3,15,22, tecnologías ítems 4,14,25, liderazgo ítems 5,6,13,17, insuficiente cohesión ítems 7,9,18,21 y apoyo de grupo ítems 8,19,23.

Para la medición de la variable calidad de la atención, se utilizó la escala de medición de calidad de la atención que consta de un cuestionario de Likert de 15 ítems con 3 niveles de calificación (alta, media y baja) validado por Ramirez (2019), distribuidos en sus dimensiones: Efectividad en el tratamiento ítems 1,2,3, trato humanizado ítems 4, 5,6, profesionalismo ítems 7, 8,9, tiempo en la atención ítems 10, 11,12, atención personalizada ítems 13, 14,15.

3.5. Procedimiento

Para dar inicio al proyecto, se solicitó un permiso al jefe del establecimiento de salud a través de un documento, solicitando nos permita aplicar la encuesta al personal de salud bajo su cargo, una vez aceptada la solicitud, se procedió a aplicar los instrumentos de manera presencial. El investigador tiene la responsabilidad de que todo el material recopilado se mantenga de forma anónima.

De la misma forma se empezó a ejecutar la encuesta a los usuarios del establecimiento de salud, previa autorización mediante consentimiento informado.

Una vez obtenido todo el material, se llevó a una base de datos para su análisis y obtención de los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó dos análisis de datos, el descriptivo que nos permitió organizar la información recopilada a través de los instrumentos aplicados en el programa Excel de office, que se representan en gráficos y tablas estadísticas. Así mismo se empleó el análisis inferencial, que nos permitió transferir los datos al programa estadístico IBM-SPSS para su procesamiento, en el cual se utilizó la prueba del ⁴ coeficiente de correlación de Pearson con la finalidad de verificar si existe relación entre la variable estrés laboral y la calidad de la atención.

3.7. Aspectos éticos

En el año 1978, ⁶ el departamento de salud, educación y bienestar de los estados unidos elaboraron el informe Belmont, titulado principios éticos y pautas para la protección de seres humanos en investigación, el cual declara 3 principios para investigar en seres humanos, el principio de justicia donde se puede determinar se da responsabilidades a los participantes sin motivo justificable, beneficiando a otras personas, la beneficencia, que consiste en realizar el mayor esfuerzo para el comodidad de los individuos y el respeto a las personas, en la que involucra respetar su autonomía y cuidado (Maldonado,2021)

Basándonos en los principios éticos del informe de Belmont, se solicitó previamente el consentimiento de cada personal al que se realizara la encuesta, mediante un documento de consentimiento informado, respetando su integridad y bienestar.

² IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Niveles	f	%
Estrés alto	16	30
Estrés medio	23	43
Estrés bajo	14	26
Total	53	100

Fuente: Encuesta ejecutada al ³ personal asistencial de un establecimiento de salud Chimbote 2023.

² Interpretación

En relación al nivel de estrés (NE) que manifiesta el personal asistencial, en la tabla 1 se puede valorar que el 26% manifestó un (NE) bajo, así mismo el 43% manifestó un (NE) medio y el 30% manifestó un (NE) alto.

Tabla 2

¹ Nivel de la calidad de atención en el personal asistencial de un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Niveles	f	%
Calidad alto	12	23%
Calidad medio	27	51%
Calidad bajo	14	26%
Total	53	100%

Fuente: Encuesta ejecutada los usuarios de un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Interpretación

² En relación al nivel de la calidad de atención (NCA) según la percepción del usuario, en la tabla 2 se puede valorar que el 26% percibió un (NCA) bajo, así mismo el 51% percibió un (NCA) medio y el 23% percibió un (NCA) alto.

Tabla 3

Correlaciones ¹ entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal asistencial de un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Variables	1	2	3	4	5	6	7
1. Efectividad de tratamiento	1						
2. Trato humanizado	,948**	1					
3. Profesionalismo	,839**	,829**	1				
4. Tiempo de atención	,726**	,662**	,737**	1			
5. Atención personalizada	,804**	,780**	,821**	,638**	1		
6. Calidad de la atención	,951**	,930**	,931**	,836**	,887**	1	
7. Estrés laboral	-,245	-,231	-,193	-,296*	-,220	-,263	1
	,077	,096	,166	,031	,114	,057	

² ** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 4, se muestra la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención ¹ en el personal asistencial de un establecimiento de salud Chimbote 2023, es una relación inversa no significativa, es decir que al incrementar una de las variables la otra se reduce, no obstante, se puede observar que el personal asistencial ³ se ha acostumbrado a lidiar con el estrés sin repercusiones significativas en la calidad.

V. DISCUSIÓN

El presente ¹⁶trabajo de investigación tuvo como finalidad evidenciar ¹la relación entre el estrés laboral y la calidad de la atención ¹del personal asistencial en un ¹establecimiento de salud Chimbote 2023. Los hallazgos alcanzados cumplieron con los ²³parámetros apropiados para un estudio científica, revelando la apreciación ²³de los profesionales asistenciales y ²³los usuarios de los servicios de ²³salud.

Los datos recolectados fueron expuestos a pruebas estadísticas para su ²⁸análisis inferencial con la correlación de Pearson, arrojando un resultado de ²⁸-,263, ²⁸por lo que se afirma que el ³estrés laboral presenta una relación inversa, no significativa con respecto a ³la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento ³de salud Chimbote 2023. Por tanto se admite la hipótesis 1.

Con este resultado se pudo observar que a pesar del estrés generado durante el tiempo de trabajo en el establecimiento, el personal asistencial trata de cumplir de forma adecuada su trabajo, acostumbrándose a trabajar bajo estrés, por lo cual no es posible evidenciar una relación significativa con respecto a la calidad. Estos hallazgos tienen ²similitud con lo estudiado por Cabezas (2023), quien manifestó en su estudio ²una correlación negativa débil ²entre el estrés laboral ²y el desempeño, donde evidencio que el estrés laboral influye de manera negativa respecto al desempeño laboral, no obstante el personal cumple con sus funciones asignadas de forma adecuada a pesar de los niveles de estrés que puedan generarse durante los turnos de trabajo, por lo que no se pudo plasmar con un alto nivel de significancia. Así mismo estos resultados encuentran fundamentados con el sustento teórico de las variables, donde indican que existen varios tipos de estrés, entre ellos el eustrés, que permite al individuo interactuar con estímulos estresores, teniendo una respuesta positiva (Fuentes, 2022).

De igual manera estos resultados discrepan con los hallados ¹por Lazo (2018), quien afirmó que el estrés laboral no tiene relación en cuanto a ¹la calidad de la ¹atención brindada por el personal de salud. Así mismo determino ¹que el 100% ¹de los profesionales de salud evidenciaron un nivel bajo de estrés, no obstante

¹ la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de la atención brindada fue de un nivel medianamente deficiente.

Referente a la relación del estrés laboral con la dimensión efectividad del tratamiento, se pudo evidenciar una relación inversa no significativa, ya que a pesar de que el personal no siempre ² cuenta con los insumos, medicamentos y materiales necesarios para la atención y esto sea un desencadenante de estrés durante sus horas laborales, tratan de garantizar el tratamiento de forma efectiva a los usuarios del establecimiento, valiéndose de los recursos que estén a su alcance. Estos resultados son discrepantes con lo hallado por Ramírez (2019), quien ² en su estudio encontró que una relación significativa ⁵ entre el estrés y la efectividad del tratamiento brindado, ya que demostró que los médicos con altos niveles de estrés, son los que brindan la peor atención a los usuarios respecto a la efectividad del tratamiento, que están relacionados al poco tiempo de atención y mal examen del paciente. Por otro lado indica que los médicos con niveles bajos de estrés tuvieron un nivel alto de apreciación del usuario. Este resultado se fundamenta ²⁹ teóricamente con la variable estrés, que nos indica que es un padecimiento ³⁰ que se genera en el entorno laboral y que puede tener repercusiones en la salud mental de los individuos, pudiendo ocasionar accidentes de trabajo, es por ello que el ministerio de trabajo lo plasma en su lista de enfermedades laborales (Sejín, et al, 2021). Así mismo Brune (2018) en su estudio encontró que el estrés precede la lista de las enfermedades que repercuten en los trabajadores, influyendo directamente en la atención del usuario.

³ Referente a la relación del estrés laboral con la dimensión trato humanizado, los hallazgos nos permitieron evidenciar una relación inversa no significativa, demostrando que aunque el personal presenta un niveles medios y altos de estrés, buscan la manera de realizar una atención basada en el trato humanizado, que no siempre es percibida de manera positiva en todos los pacientes, ya que algunos aun perciben que deberían mejorar el trato en la atención brindada por los profesionales. Estos hallazgos obtenidos son similares a los de Dueñas (2020), quien en su estudio encontró una relación inversa significativa ² entre el estrés y el desempeño laboral, evidenciando que el

estrés afecta negativamente ² el desempeño del personal de salud, así mismo afirma que el estrés es un factor que genera energía e iniciativa a los individuos para la realización de sus actividades con éxito, sin embargo si se presenta en altos niveles, llega a ser contraproducente.

Estos resultados se fundamentan en lo plasmado por la OMS, que indica ¹ que el estrés es un conglomerado de reacciones que preparan al organismo para la acción, siendo este un sistema de alerta biológico en el organismo para la supervivencia del individuo y está ligado al estado físico y psíquico de la persona (Torrades, 2007).

Los hallazgos encontrados ² entre el estrés laboral y la dimensión profesionalismo, mostraron una relación inversa no significativa, que fue expresada por el personal de salud, ya que a pesar de la carga laboral y algunas situaciones que generan estrés dentro del ambiente laboral, ellos siguen capacitándose en las diferentes áreas de servicio, de igual manera a pesar de no compartir opiniones entre colegas de trabajo, tratan de priorizar la atención del paciente de manera profesional, educada y con las medidas protectoras, muchas veces no siendo percibido por una minoría de usuarios del establecimiento, que hacen referencia de la incomodidad y falta de profesionalismo de algunos trabajadores. Dichos resultados son similares a los hallados por Gutiérrez (2021), que evidenció ¹ una relación no significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención, presentando en la mayoría del personal, niveles bajos de estrés, que les permite brindar una atención con un profesionalismo óptimo, cumpliendo con los requerimientos del usuario, también comprobó un nivel alto de calidad respecto a lo percibido por la mayoría de los usuarios, pese a los factores estresores que se pueden presentar en el personal, no tiene mucho poder en la percepción del usuario ya que indicaron estar satisfechos con la atención brindada.

Estos resultados son respaldados teóricamente por lo expuesto por ⁴ ESSALUD en su plan anual de gestión de la calidad y seguridad del paciente, donde indican que la calidad es el suministro de ¹² servicios de salud que se les brinda a los usuarios tanto de manera colectiva, como individual en forma fácil y ecuánime mediante un nivel de profesionalismo excelente (Lazo, 2018).

En relación a los resultados hallados entre ⁵ **estrés laboral y la dimensión tiempo de atención**, en **la correlación de Pearson** se obtuvo un valor de $-.296^*$, que nos indica una relación inversa significativa, que podemos interpretar como que a mayor nivel de estrés en los profesionales, baja la calidad en el tiempo de atención, esto es percibido por los usuarios, quienes manifestaron que el tiempo de atención de los profesionales es de baja calidad, ya que tienen que realizar ² **largas colas para acceder a los servicios de salud que ofrece el establecimiento**, esperan mucho tiempo para dar solución oportuna a sus necesidades de salud y el tiempo de atención en la consulta es insuficiente para expresar de forma meticulosa sus dolencias ya que el profesional realiza las atenciones de forma rápida por la cantidad de demanda de usuarios que presenta el servicio y el tiempo límite para poder atender a todos. Estos resultados tienen similitud a los hallados por Ramírez (2019), quien encontró que ⁵ **la percepción que tuvieron los usuarios** en cuanto **al tiempo de atención** indicaría una mala calidad, ya que los resultados estadísticos arrojaron una ¹² **relación significativamente negativa**, dando cuenta de que a mayor estrés de **los profesionales de salud**, menor **la calidad del tiempo de atención** brindado **a los usuarios**. En dicho estudio encontraron que el personal médico presenta altos niveles de estrés desencadenados por la alta competitividad y las exigencias de la jornada laboral, lo que repercute en la satisfacción del usuario.

Los hallazgos tienen su fundamentación teórica basada en que ³⁷ **la calidad en el área de la salud**, tiene una forma particular de comparar, evaluar, y, asimismo, instaurar mejoras en las prácticas de la salud, así mismo se denomina como un conglomerado de cualidades relacionadas a un organismo, que facilita evaluarlo (Lozano, 2018).

Respecto a los resultados hallados entre **estrés laboral y la dimensión atención personalizada**, se evidenció una relación estadística inversa no significativa con un valor de $-.220$, que nos indica que el personal de salud pese a los agentes estresores que puedan presentarse, tratan de dar una atención personalizada a cada paciente como un caso específico totalmente diferente al de los otros usuarios, para llegar al diagnóstico adecuado para suplir las necesidades de manera concreta de cada uno de los pacientes. No obstante, en algunos casos

se ha podido evidenciar que la percepción del usuario es totalmente distinta, ya que manifiestan que el personal de salud realiza una atención con diagnósticos generales sin prestar atención de las características específicas de las dolencias de cada paciente, dejando una sensación de incomodidad en el usuario ya que no ve cubiertas todas sus necesidades de salud. Estos hallazgos son similares a los encontrados por Cárdenas (2021) quien indica ³ que no encontró una correlación negativa entre el estrés laboral y el desempeño, por lo que afirmo que así un individuo este diariamente inmerso en situaciones de estrés y presión fuera y dentro del trabajo, es capaz de acostumbrarse y adaptarse sin afectarse gravemente. Así mismo evidencio que el estrés refleja en un crecimiento de la identidad de rol del individuo, que para demostrar su buen desempeño, dejando de lado actividades personales, anteponiendo el trabajo, lo que genera síntomas de estrés que son tolerados, sin afectar el desempeño en sus actividades laborales.

Por otro lado los estos resultados discrepan con los hallazgos en el estudio de Sánchez (2021) quien afirma que el estrés origina algunas secuelas como problemas del sueño, cardiovasculares e inmunitarios que son perjudiciales para el personal de salud, en el cual un porcentaje de su población de estudio, ya presentaba estas secuelas, esto es debido a que en los distintos servicios de la salud cada vez se exigen de manera inmediata y optima cumplir los objetivos y metas, generando así altos niveles de estrés en el personal, que repercuten en su salud.

Estos hallazgos presentan un respaldo teórico que nos indica que el estrés es una manifestación fisiológica que presenta el individuo ante una perturbación causada por una inestabilidad entre las exigencias que percibe y su capacidad para afrontarlas, los níeveles altos de estrés pueden generar deterioro en la salud del individuo, tanto de forma psicológica, como ansiedad y depresión, como en la parte física, desencadenado problemas cardiovasculares y musculo esqueléticos (OIT, 2016).

Así mismo en el presente estudio se pudo evidenciar el grado ² de estrés del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023, teniendo como resultado un 30% del personal con niveles alto de estrés, un 43% con

nivel medio de estrés y un 26% con nivel de estrés bajo, por lo que se puede apreciar el mayor porcentaje de trabajadores tiene un nivel intermedio de estrés, esto podría generar repercusión en el estado anímico y de salud del personal, ya que diariamente está sometido a circunstancias y agentes estresores que pueden desencadenar un aumento del nivel de estrés.

De la misma forma se puede evidenciar la calidad de la atención prestada por el personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023, percibida por los usuarios del establecimiento, teniendo como resultado un 23% manifiesta una calidad alta de atención, un 51% percibe una calidad media de atención y un 26 % percibe una baja calidad de atención. Estos hallazgos son similares a los encontrados por Morocho (2015), quien en su estudio evidenció que el personal de enfermería del área quirúrgica y post quirúrgica, presentaban altos niveles de estrés con un 69% para estrés elevado, un 26% presento nivel de estrés medio y solo un 5% un nivel bajo, esto desencadenó en problemas de salud del personal de enfermería como cefaleas, irritabilidad, alteraciones del sueño, frustración y baja autoestima.

De igual forma pudo comprobar que los factores desencadenantes del estrés son el exceso y sobrecarga de trabajo, trabajo acelerado, falta de comunicación entre otros, que repercutían en la calidad del servicio que brinda el personal de enfermería.

Estos resultados también son fundamentados por Garavito (2018), que indica que el estrés dificultad progresiva con un costo personal, económico y social relevante, esto puede referirse a que en todo escenario de estrés, influye al compromiso de los jefes y de la institución, en la forma en que estos pueden originar o dar cabida al estrés o en la forma en como lo puede detectar y corregir oportunamente.

² VI. CONCLUSIONES

Primera. En base al objetivo general, se comprobó una correlación inversa no significativa con un valor ($p = -,263$), confirmando la relación del estrés laboral y la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023.

Segunda. En relación al primer objetivo específico, en el análisis descriptivo de la variable estrés laboral, se pudo apreciar que el 26% del personal asistencial manifestó un nivel de estrés (NE) bajo, así mismo el 43% manifestó un (NE) medio y el 30% manifestó un (NE) alto.

Tercera. En relación al segundo objetivo específico, en el examen descriptivo de la variable calidad de la atención, se pudo apreciar que el 26% de los usuarios señaló un nivel de calidad de la atención (NCA) bajo, así mismo el 51% señaló un (NCA) medio y el 23% señaló un (NCA) alto.

Cuarta. En base al tercer objetivo específico, en el análisis inferencial, se evidenció que el estrés laboral se correlaciona de forma inversa no significativa ($p = -,245$) con la dimensión efectividad en el tratamiento.

Quinta. En base al cuarto objetivo específico, en el cálculo inferencial, se comprobó que el estrés laboral se correlaciona de forma inversa no significativa ($p = -,231$) con la dimensión trato humanizado.

Sexta. En relación al quinto objetivo específico, en el análisis inferencial, se demostró que el estrés laboral se correlaciona de forma inversa no significativa ($p = -,193$) con la dimensión profesionalismo.

Séptima. En base al sexto objetivo específico, en el cálculo inferencial, se pudo evidenciar que el estrés laboral se correlaciona de forma inversa significativa ($p = -,296^*$) con la dimensión tiempo de atención.

Octava. Según el análisis inferencial del séptimo objetivo específico, el estrés laboral se correlaciona de forma inversa no significativa ($p = -,220$) con la dimensión atención personalizada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al ³ personal asistencial de un establecimiento de salud Chimbote, participar de sesiones psicoterapéuticas y de relajación, donde se aborden temas sobre el manejo de emociones y manejo del estrés.

Segunda. A la jefatura de un establecimiento de salud Chimbote, que realice las gestiones correspondiente ante las entidades superiores, para abastecer el establecimiento de los recursos necesarios que puedan facilitar al personal a realizar una atención de calidad y de forma segura.

Tercera. A las entidades superiores del sector salud, prestar atención oportuna a todo el sistema de salud en general, para brindar mejoras tanto en infraestructura, medicamentos, insumos y tecnología, para que de esta manera el profesional de salud pueda desarrollarse mejor en su campo laboral, accediendo a un crecimiento profesional y personal, de esta manera brindar un mejor servicio al usuario externo.

Cuarta. A los futuros investigadores, explorar más en lo relacionado al estrés laboral en relación a la calidad de servicio, desde diferentes enfoques y perspectivas, que les permitan obtener mejores evidencias para contrarrestar esta problemática, ya que en estos tiempos donde aparecen nuevas enfermedades y hay una carencia de recursos, el profesional de salud se ve expuesto a situaciones de estrés diarias, que pueden ir en aumento deteriorando su salud y su forma de desarrollase en el entorno laboral.

Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial de un establecimiento de salud, Chimbote, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Consorcio CIXUG Trabajo del estudiante	<1%

9	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
11	enferlic.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	millan.pongasealdia.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
16	www.repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	bolsa-trabajo.upads.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
19	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.apdh.pt

Fuente de Internet

<1 %

24

cartacompromiso.sgp.gov.ar

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.ulcb.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

www.laopinion-rafaela.com.ar

Fuente de Internet

<1 %

27

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

28

catalonica.bnc.cat

Fuente de Internet

<1 %

29

www.ical.cl

Fuente de Internet

<1 %

30

"Estudio de la relación entre el nivel de integración de la estructura de personalidad, el estrés parental y la sintomatología depresiva en padres y madres de niños/as de

<1 %

1 a 3 años", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018

Publicación

31	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
32	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
33	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
34	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.cird.org.py Fuente de Internet	<1 %
37	www.redclinica.cl Fuente de Internet	<1 %
38	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado