



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ANSIEDAD Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DE GINECOLOGÍA  
EN EL HOSPITAL III, ESSALUD, PUNO, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Patricia Roxana Choque Escarcena**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Código Orcid No.000-0003-4168-0850

Chincha, 2022

**Asesor**

DR. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN

**Miembros del jurado**

- Dr. Edmundo González Zavala
- Dr. Elio Huaman Flores
- Dr. Juan Carlos Ruiz Ocampo

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi padre Vicente Pablo Choque Palle, porque hizo de mí una persona de bien para conducirme correctamente y me brindo los consejos adecuados, a mi esposo Percy que siempre está conmigo para apoyarme y orientarme a seguir superándome ante las circunstancias en lo personal y en lo profesional a mi pequeña hija Adhara que es el motor y motivo de mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme la vida y brindarme sus bendiciones que me permitió seguir adelante en el día a día en este camino de superación. Y a mi familia, por su apoyo incondicional.

A la Universidad Autónoma de Ica por darme la oportunidad de ser una de sus estudiantes hasta terminar los estudios universitarios. A mis tutores y asesores, quienes, con sus conocimientos, orientaciones, su paciencia y motivación me guiaron para que pudiese terminar mis estudios con éxito y en particular aquellos que me ayudaron a convertir mis debilidades en fortalezas. A todas las personas que de una u otra manera estuvieron pendientes de mi persona durante mis estudios, las cuales son muchas. A ellas, mi cariño y admiración. Miles de gracias

**LA AUTORA**

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la ansiedad con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

La metodología empleada para la elaboración de la tesis fue de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte longitudinal. La población estuvo conformada por 10500 pacientes que acuden al año al servicio de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021. La muestra fue 96 usuarias. Se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta.

Entre los resultados más importantes obtenidos de acuerdo a la prueba de Spearman, se obtuvo que el grado de correlación entre las variables fue 0.990, lo cual significa que existe una relación positiva alta. Mientras la significación tiene un valor  $p = 0,000$  y cuyo valor de  $p < 0.05$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, la ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021

**Palabras claves:** ansiedad, calidad de servicio, pacientes.

## ABSTRACT

The objective of this work is to determine the relationship between anxiety and the quality of service to gynecology patients at Hospital III, Essalud, Puno, 2021.

The methodology used for the preparation of the thesis was a quantitative approach. It is a basic research that is located at the correlational level. The research design was non-experimental, longitudinal. The population consisted of 10,500 patients who attend the gynecology service each year at the III Essalud hospital, Puno, 2021. The sample was 96 users. The questionnaire was used as an instrument and the technique was the survey.

Among the most important results obtained according to the Spearman test, it was found that the degree of correlation between the variables was 0.990, which means that there is a high positive relationship. While the significance has a value  $p = 0.000$  and whose value of  $p < 0.05$ ; that is, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

Therefore, anxiety is significantly related to the quality of service to gynecology patients at the Hospital III Essalud, Puno, 2021.

**Keywords:** anxiety, quality of service, patients.

## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE DE CONTENIDOS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Justificación del estudio .....	17
1.3.1. Justificación teórica .....	17
1.3.2. Justificación metodológica.....	17
1.3.3. Justificación social.....	17
1.3.4. Justificación práctica .....	17
1.4. Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1. Objetivo general .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
II. MARCO TEORICO .....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	21
2.2. Bases teóricas de las variables .....	25
2.2.1. Definición de Ansiedad.....	25
2.2.2. Teorías de la ansiedad.....	27
2.2.3. Dimensiones de Ansiedad.....	30
2.2.4. Definición de calidad de servicio .....	32
2.2.5. Dimensiones de calidad de servicio .....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	35
III. MARCO METODOLOGICO.....	38
3.1. Hipótesis de la investigación .....	38
3.1.1. Hipótesis general.....	38
3.1.2. Hipótesis específicas.....	38
3.2. Variables de estudio .....	38
3.2.1. Definición conceptual .....	38
3.2.2. Definición operacional .....	38
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	39
3.4. Diseño de la investigación.....	39

3.5. Población y muestra de estudio .....	40
3.5.1. Población.....	40
3.5.2. Muestra .....	40
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	41
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7. Método de análisis de datos.....	45
3.8. Aspectos éticos .....	46
IV. RESULTADOS .....	47
4.1. Resultados descriptivos .....	47
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: ansiedad .....	47
4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable ansiedad.....	48
4.1.3. Descripción de los resultados de la variable: calidad de servicio ...	50
4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable calidad de servicio .....	51
4.2. Prueba de hipótesis general .....	56
4.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica.....	57
4.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica .....	58
V. DISCUSION .....	60
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	60
VI. CONCLUSIONES .....	62
6.1. Conclusiones.....	62
VII. RECOMENDACIONES .....	62
7.1. Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	63
ANEXOS.....	70
ANEXO 1: Matriz de consistencia .....	71
ANEXO 2: Operacionalización de variables .....	73
ANEXO 3: Instrumentos .....	75
ANEXO 4: Validación de los instrumentos .....	79
ANEXO 5: Matriz de datos .....	84
ANEXO 6: Propuesta de valor.....	85
ANEXO 7: Informe de turnitin al 22% de similitud .....	88



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos .....	42
Tabla 2. Valores del alfa de Cronbach .....	43
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos para la variable ansiedad .....	44
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad para la variable ansiedad .....	44
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos para la calidad de servicio .....	45
Tabla 6. Estadístico de fiabilidad para la variable calidad de servicio .....	45
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la ansiedad.....	47
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la dimensión estado de ansiedad. ....	48
Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la dimensión rasgo de ansiedad. ....	49
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la calidad de servicio. ....	50
Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según los elementos tangibles.....	51
Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la fiabilidad. ....	52
Tabla 13. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la capacidad de respuesta. ....	53
Tabla 14. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la seguridad.....	54
Tabla 15. Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la empatía.....	55
Tabla 16. Pruebas de normalidad.....	56
Tabla 17 . Coeficiente de correlación y significación entre la ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.....	56
Tabla 18. Coeficiente de correlación y significación entre el estado de ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.....	58
Tabla 19. Coeficiente de correlación y significación entre el rasgo de ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.....	59

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable ansiedad.....	47
Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión estado de ansiedad. ....	48
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión rasgo de ansiedad. ....	49
Figura 4. Distribución porcentual de la variable calidad de servicio. ....	50
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles.....	51
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad. ....	52
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta. ....	53
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión seguridad.....	54
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión empatía.....	55

## INTRODUCCIÓN

La ansiedad se define como un estado emocional de respuesta psicológica y física, que ya ha comenzado a funcionar antes de que ocurra el peligro. Puede ser considerado un estado emocional desagradable, acompañado de cambios psicológicos y físicos, es una respuesta habitual a las condiciones cotidianas de las personas. Ante señales peligrosas o amenazas, habrá reacciones que nos ayudarán a afrontar o responder. Cuando el desempeño del trastorno de ansiedad no es razonable, se considera patológico, ya sea porque no hay estimulación o porque la intensidad de la estimulación es demasiado alta. La calidad del servicio se ha registrado como la nueva piedra de toque de la actividad empresarial moderna. Según las últimas investigaciones de la década de 1980, estas empresas fueron calificadas como empresas excelentes. Por lo tanto, la calidad del servicio es la mejor arma en la batalla contra la competencia y en la consolidación de su cartera de clientes

La calidad de la salud debe ser considerada como una dimensión de la calidad de vida, por lo que es una posición importante del progreso humano. La mejora de la calidad de vida es el estándar lógico de la tradición humana. El desarrollo de la tradición humana no tiene nada que ver con la perspectiva del mundo y el estado social, cultural o económico de los diversos grupos sociales de nuestra sociedad.

Entonces, en esta investigación denominada la ansiedad y calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021, 2020, se busca poder obtener la relación entre las variables para poder saber cómo una afecta a la otra y de esa manera, los profesionales del hospital puedan tomar en cuenta la ansiedad como un factor preponderante para la calidad de servicio que se brinda en sus instalaciones. Por lo tanto, el presente trabajo está dividido en los siguientes capítulos:

En capítulo I, se puntualiza la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación teórica, así como los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se aborda el marco teórico conceptual en el que se aborda los antecedentes más distinguidos de la investigación, las bases teóricas de las variables, definiciones conceptuales y operacionales.

En el capítulo III, contiene la hipótesis de la investigación, las variables de estudio, la definición de variables, el tipo y nivel de investigación, la población, muestra del estudio, la recolección de datos fue posible a los cuestionarios de SL-SPC-2005 y la Escala Rendimiento laboral Individual de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, van Buuren, van der Beek, y de Vet (2013), al igual que los resultados obtenidos fueron posible gracias al procesamiento estadístico del paquete SSPS versión 24.

En el capítulo IV, se muestran los resultados encontrados de la base estadística empleada, que permitió alcanzar los objetivos y contrastar la hipótesis propuesta en la investigación.

En el Capítulo V, contempla el análisis de discusión de los resultados.

En el capítulo VI, se expone las conclusiones a los que se pudo llegar en la ejecución del trabajo de investigación.

Finalmente, en el capítulo VII, se exponen las recomendaciones de la presente tesis, las referencias bibliográficas y los anexos.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día, en la era actual, la gente acude al médico debido a muchos factores, y es durante el tiempo de espera cuando la gente suele estar ansiosa por ser atendida. Es por ello que según Alonso (2018), muestra que, a nivel internacional, se estima que los trastornos de ansiedad afectan al 10% de la población mundial. Son patologías que suelen ser crónicas y se asocian a discapacidades severas y la frecuencia de influencia varía mucho entre países.

Se estima que en África los trastornos de ansiedad afectan al 5,3% de la población, mientras que en Europa la proporción es del 10,4%. También cabe señalar que algunos trastornos de ansiedad (especialmente fobias, trastornos de ansiedad social y trastornos de ansiedad por separación) aparecen por primera vez a una edad muy temprana (5 a 10 años), mientras que otros trastornos de ansiedad (como el trastorno de ansiedad generalizada, trastorno de pánico) Trastornos de ansiedad y Trastornos de ansiedad tardía), el trastorno de estrés traumático tiende a aparecer entre las edades de 24 y 50, y hay mayores diferencias entre países.

Según Kohn (2005), en su investigación sobre América Latina, el trastorno de ansiedad generalizada mostró una alta prevalencia en la población, y las mujeres fueron más comunes que los hombres. Las tasas de prevalencia promedio durante toda la vida y el año pasado fueron de 5.5% y 3.4%, que fueron el doble de la prevalencia mediana, que fue de 2.6% y 1.3%. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (2018), el trastorno de ansiedad es el segundo trastorno mental más grave en la mayoría de los países de las Américas.

Existe un patrón subregional que es incluso más pronunciado que el de la Gran Depresión, con Brasil en el primer lugar (7,5%); con la excepción de un país, el estado de discapacidad de todos los países de América del Sur es superior al nacional (4,7%) y regional. Nivel promedio total (4.9%); 8 de los 10 países con mayor discapacidad pertenecen a esta subregión. América del Norte está en el otro extremo: Canadá tiene la tasa de discapacidad más baja (3,4%), seguida de México (3,6%) y Estados Unidos (4,1%), que también están muy por debajo del promedio y del total regional.

Según datos de Piazza (2014), en Perú, la prevalencia anual de una o más enfermedades de salud mental en Perú es del 13,5%. Los diagnósticos más comunes son el trastorno de ansiedad (7,9%), el trastorno del estado de ánimo (3,5%), el

trastorno del control de impulsos (3,5%) y el trastorno por uso de sustancias (4,6%). Además, en la última década, la salud mental ha recibido más atención en el Perú debido a su impacto en la salud general de la población.

Por lo tanto, este estudio intenta establecer la relación entre los trastornos de ansiedad y la calidad de servicio a las pacientes ginecológicas del Hospital III Essalud, Puno, 2021, cabe señalar que en este estudio queremos investigar la ansiedad de las pacientes en el campo de la ginecología a la espera de que reciban tratamiento, así como después de la atención de especialistas, consulta médica u otros tratamientos pueden realizarse. De esta forma, se puede ver si estos resultados están relacionados con su calidad de servicio percibida.

Porque si nos centramos en las pacientes ginecológicas, observamos la condición de la mujer embarazada en una alta densidad, por lo que desde el momento en que una mujer descubre el embarazo, este estado le provocará ansiedad. Además, toda mujer embarazada suele tener dos tipos de miedos: miedo a ella y miedo a los hijos, el primero está relacionado con su propia salud y las complicaciones que pueden presentarse durante el parto. El segundo factor está relacionado con la salud del niño, el aborto espontáneo, la muerte intrauterina y la deformidad. Entonces, es de suma importancia poder realizar el estudio entre las dos variables que se analizan.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la ansiedad con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la ansiedad con los elementos tangibles de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?

¿Qué relación existe entre la ansiedad con la fiabilidad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?

¿Qué relación existe entre la ansiedad con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?

¿Qué relación existe entre la ansiedad con la seguridad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?

¿Qué relación existe entre la ansiedad con la empatía de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Dado que la base teórica descrita por los diversos autores en la bibliografía es muy escasa en el contexto de la investigación, esta investigación es teóricamente razonable, por lo que esta investigación busca fortalecer y suscitar controversias y debatir los resultados. Se puede considerar que no son similares y se pueden utilizar para futuras investigaciones.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

El presente estudio se ejecuta en el ámbito de la salud, no existiendo estudios claramente trabajadas con las mismas características de las muestras, razón por lo que el aporte significativo radica en la estructuración de los instrumentos para la recolección de datos pues se elaboran justamente para la realidad de la investigación mediante el método de operacionalización de variables, los instrumentos utilizados fueron validados y poseen nivel alto de confiabilidad.

#### **1.3.3. Justificación social**

En lo social el presente estudio cobra utilidad para todas las mujeres que visitan al ginecólogo, de esa manera, ellas pueden ser conscientes que antes del acudir al médico tendrán ansiedad por la espera y por el diagnóstico de la visita al galeno, y esto puede de una u otra manera influir en la percepción de la calidad de servicio que la institución brinda. Y es por ello, que pueden controlar dicho trastorno mediante varias estrategias, tanto de relajación como el uso de medicamentos.

#### **1.3.4. Justificación práctica**

El desarrollo de esta investigación es oportuno, debido a que la tasa de insatisfacción e insatisfacción actual del personal del departamento de salud es muy alta, por lo que los resultados obtenidos permitirán promover y establecer nuevas

estrategias laborales, y puede ser posible analizar la satisfacción laboral. con una mejor perspectiva La importancia de la relación que existe entre titulación y desempeño para contribuir al desarrollo de la organización. Por otro lado, los resultados harán una importante contribución no solo a las instituciones sino también a quienes estén interesados en realizar otras encuestas en un contexto similar a los sujetos de la encuesta.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la ansiedad con los elementos tangibles de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la fiabilidad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la seguridad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la empatía de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.



## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Cuevas (2019), en su investigación titulada *Depresión y Ansiedad en mujeres hysterectomizadas no oncológicas posterior a la cirugía*, el objetivo de esta investigación fue describir las consecuencias psiquiátricas y sus factores predisponentes, en las mujeres hysterectomizadas no oncológicas posterior a la cirugía. Se incluyeron investigaciones en inglés, español y portugués, con un máximo de 15 años de antigüedad. Se excluyeron investigaciones realizadas en mujeres hysterectomizadas oncológicas y/o con antecedentes psiquiátricos previos a la cirugía.

Se encontró que después de la hysterectomía por causas benignas, los trastornos depresivos y/o de ansiedad ocurrieron con frecuencia variable en las mujeres. En el período inmediatamente posterior a la hysterectomía, se han informado tasas de depresión de hasta el 84 % y tasas de ansiedad de hasta el 92 %. En cuanto a los factores causantes de estos problemas son: la igualdad, el número de hijos nacidos y el deseo de tener más hijos, proletarios, edad, falta de información y educación antes de la cirugía, soledad y falta de apoyo familiar, mitos sobre la cirugía relacionados con creencias sociales, etc. Se concluyó que la significación social del útero y las valoraciones experimentadas por mujeres sometidas a hysterectomía fueron factores asociados a la aparición de depresión y/o ansiedad. La importancia de la educación es fundamental para que las mujeres puedan responder efectivamente a este proceso.

Giocanazzi (2018), en su tesis titulada *Relación asociativa de la inteligencia emocional, estrés, ansiedad, estilo vincular temprano y los sucesos significativos en la presencia de la depresión durante el embarazo*, su objetivo fue analizar la presencia de depresión durante el embarazo, a través de un modelo estadístico correlacional, basado en las variables inteligencia emocional, estrés, ansiedad y estilo de apego, eventos tempranos y fundamentales en gestantes de las ciudades de La Serena y Coquimbo. Chile. Este es un estudio transversal no experimental de patrones de asociación. El orden público de las ciudades de La Serena y Coquimbo, Chile. Las herramientas utilizadas son el Parent Involvement Tool (PBI), la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21), TMMS-24 y la Entrevista Psicológica Perinatal (PPI).

El principal hallazgo fue una fuerte relación positiva entre las variables de ansiedad y estrés y las variables depresivas ( $r = 0,687$  y  $r = 0,752$ ), lo que indica que cuando las mujeres embarazadas tienen mayores niveles de ansiedad y/o depresión, o mayor estrés, la depresión es alta. . Del mismo modo, los eventos mayores en mujeres embarazadas mostraron que a medida que aumentaba el número de eventos adversos significativos, el nivel de depresión materna era mayor ( $r = 0,303$ ) y, por el contrario, el grado de depresión era mayor. La percepción de la gestante de un mayor número de eventos positivos significativos es mayor. Menos ( $r = -.489$ ). Los principales eventos específicos que se ha demostrado que están asociados con los niveles de depresión son: estado de pobreza (Chi 2: 42864), relación marital (Ch 2: 18174), planificación del embarazo (Ch 2: 70728), apoyo al embarazo (Ch 2 : 17.760), Embarazo en el grupo control (chi 2: 50478).

Barrientos (2017), en su tesis de grado titulado *Relación de las gestantes que acuden al programa de psicoprofilaxis obstétrica y nivel de ansiedad en el Hospital Sagaro-2017*. Su objetivo fue establecer la relación de las gestantes que acudieron al programa de psicoprofilaxis obstétrica y el nivel de ansiedad. Tuvo una investigación de tipo cuantitativa correlacional, de corte longitudinal con diseño pre experimental. La población fue de 30 gestantes que participaron del programa. Antes y después del procedimiento se utilizó el método de entrevista y como herramienta se utilizó la prueba de Zung. Los resultados al inicio del programa fueron: 47% de las personas presentaban ansiedad leve, 43% se encontraban dentro de los valores normales y 10% presentaban ansiedad moderada. Sin embargo, cuando se probó después del programa de prevención psicológica, el resultado fue: 90% de embarazadas las mujeres no tienen ansiedad actual y el 10% tiene ansiedad leve. En resumen, los programas de prevención psicológica pueden ayudar a reducir la ansiedad de las mujeres embarazadas.

Ibárcena (2017), en su tesis titulada *Influencia de la Psicoprofilaxis Obstétrica en el Nivel de Ansiedad de la Gestante Joven, Durante el Trabajo de Parto en el Centro de Salud Maritza Campos Díaz –Zamácola Arequipa. Noviembre - diciembre, 2016*. Su objetivo fue determinar la influencia de psicoprofilaxis obstétrica en el nivel de ansiedad de la gestante joven durante el trabajo de parto. Se realizó un estudio explicativo-relacional, de corte transversal, con una población de 200 y una muestra de 48 gestantes, 24 de grupo de estudio con psicoprofilaxis y 24 el grupo control sin

psicoprofilaxis. Los resultados del grupo de estudio fueron: 79.2% de las personas no mostraron ansiedad durante el parto, 16.7% de las personas mostraron ansiedad moderada a leve, y los resultados del grupo control fueron: 4.1% como máximo, 66.7% con ansiedad severa, moderado, con grado 29,2%. En definitiva, en comparación con las embarazadas que no se han sometido a prevención psicológica, la prevención psicológica obstétrica reduce los niveles de ansiedad en las jóvenes embarazadas durante el parto.

Aldas (2016), en su tesis titulada *Estrategias de prevención para la disminución de los niveles de ansiedad en gestantes en labor de parto que acuden al Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, Tulcán- Ecuador 2016*. Esta investigación tuvo como objetivo implementar estrategias de prevención para la disminución de los niveles de ansiedad en gestantes en labor de parto. Realizó un estudio descriptivo, cuali-cuantitativo y utilizó como técnicas de estudio la encuesta, y la aplicación del test de Hamilton y test de Apgar para determinar los niveles de ansiedad en las gestantes en labor de parto. Uno de los resultados es que el 54% de las mujeres trabajadoras tiene ansiedad leve y el 20% ansiedad severa. El factor principal es la educación, ya que el 56% solo ha asistido a la escuela primaria, el 28% son madres solteras y el 12% son madres solteras. un historial médico. Aborto, el 10% de las personas dan a luz más de 12 horas, el 12% de ellas sufren complicaciones cardiopulmonares. Finalmente, creemos que las estrategias de prevención en el período perinatal son muy importantes, porque a través de una buena educación y promoción de la salud, las estrategias de prevención en el período perinatal pueden mejorar la calidad de vida de la gestante, reduciendo así la ansiedad durante el parto.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Ardiles (2020), en su tesis denominada *Estilos de afrontamiento y niveles de ansiedad en mujeres embarazadas de un centro de salud de Lima Metropolitana*, el propósito de la presente investigación fue determinar la correlación entre estilos de afrontamiento y ansiedad estado - rasgo en mujeres embarazadas de un Centro de Salud de Lima Metropolitana. En este sentido, se consideró una muestra de 100 gestantes y se les aplicó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y la Escala de Ansiedad Rasgo Estatal (IDARE). Estos instrumentos tienen suficiente fiabilidad tanto para la prueba CAE (0,802) como para la prueba IDARE (0,950). En cuanto a la

relación entre el estilo de afrontamiento de la gestante y el nivel de ansiedad del Centro de Salud Metropolitano de Lima en la capital, "se encontró que existe una relación altamente significativa y directa entre las variables indicadas ( $p = .000$   $r = .437$  \*\*). De la misma forma, determinar la correlación entre la dimensión del estilo de afrontamiento y el nivel de ansiedad estado-rasgo. Asimismo, también se analizan la edad y el estado civil.

Villanueva (2020), en su tesis titulada *Ansiedad por el embarazo de las gestantes atendidas en el puesto de salud Huacuas Tarma 2020*, su objetivo fue determinar cómo es la ansiedad en el embarazo de las gestantes atendidas en el Puesto de Salud Huacuas Tarma 2020. La metodología fue un estudio descriptivo prospectivo no experimental población y muestra censal, técnica encuesta instrumento cuestionario. Uno de los resultados fue que la mayoría el 54.8% gestantes atendidas en el Puesto de Salud Huacuas Huasahuasi Tarma 2020 fueron jóvenes, el 31.0% fueron Adultas y el 14.3% fueron adolescentes. La proporción de escuelas secundarias es del 52,4%, la proporción de escuelas primarias es del 33,3%, la proporción de diplomas universitarios es del 7,1% y la proporción de títulos técnicos o superior es del 2,4%. La tasa fue del 52,4% para los nacimientos múltiples, el 38,1% para los primeros nacimientos, el 7,1% para los nacimientos sin semillas y el 2,4% para los grandes. Las amas de casa representaron el 52,4%, los agricultores el 33,3% y los empresarios y empleados públicos el 7,1%.

El 88,1% de las embarazadas tiene miedo de tener un bebé, mientras que el 11,9% no. El 85,7% de las personas piensa que el embarazo es potencialmente mortal, mientras que el 14,3% piensa que no lo es. El 92,9% de las personas tiene miedo de lastimar a los bebés, mientras que el 7,1% no tiene ese miedo. El 88,1% estaba preocupado por el dolor del parto, mientras que el 11,9% no estaba preocupado. El 90,5% dijo que buscaría medicamentos para el dolor de parto, mientras que el 9,5% dijo que no. Al 83,3% de las personas les preocupaba que le extirparan la vulva y naciera el bebé, mientras que el 16,7% no tenía miedo y el 97,6% estaba preocupado de que su bebé tuviera problemas al nacer, mientras que el 2,4% no. El 92,9% tiene miedo de quedarse solo en el hospital, mientras que el 7,1% no está dispuesto. Al 100% de las personas les preocupa que los médicos no sean fáciles de entender, al 95,2% les preocupa la atención de los obstetras y al 4,8% no les importa. Una de las conclusiones es que la mayoría de las gestantes del estudio

presentaron ansiedad durante el embarazo, parto y hospitalización, por lo que el apoyo de los profesionales de la salud y familiares redujo estas emociones y sentimientos y logró un final seguro y confiable del parto

Martel (2019), en su tesis titulada *Nivel de ansiedad antes y después de las sesiones de psicoprofilaxis en gestantes del hospital Domingo Olavegoya – Jauja, 2018*, su objetivo fue determinar el nivel de ansiedad en las gestantes antes y después de las sesiones de psicoprofilaxis en el Hospital Domingo Olavegoya – Jauja, 2018. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo transversal, de nivel descriptivo comparativo, el método que se utilizó fue inductivo – deductivo. La población estuvo constituida por 42 gestantes que acudieron a la primera sesión de psicoprofilaxis, por otro lado, la muestra fue no probabilístico, por conveniencia constituida por 20 gestantes que cumplieron las 6 sesiones de psicoprofilaxis durante el periodo de Enero a Diciembre del 2018.

Así mismo para el análisis de datos se utilizó la prueba de rangos de signo de Wilcoxon con un valor de significancia de 0.002 para el procesamiento de los datos. Como resultado, antes de la prevención psicológica, el nivel de ansiedad era: el 55% (11 mujeres embarazadas) mostró ansiedad leve, el 25% (5 mujeres embarazadas) no mostró ansiedad y el 20% (4 mujeres embarazadas) mostró ansiedad moderada. Por otro lado, en cuanto al grado de ansiedad después de la clase de prevención psicológica, se encontró que el 60% (12 gestantes) no presentaban ansiedad, el 35% (7 gestantes) presentaban ansiedad leve y el 5% (1 gestante) mujer tenía ansiedad moderada Grado de ansiedad. En comparación con el nivel de ansiedad al inicio del plan, se ha reducido el nivel de ansiedad después de la clase de prevención psicológica. La conclusión es que luego de la profilaxis psicológica para gestantes en el Hospital Domingo Olavegoya, los niveles de ansiedad han disminuido.

Tarazona (2019), en su tesis titulada *Nivel de ansiedad en pacientes gestantes que van a ser sometidos a cesárea en el “Hospital Nacional Sergio E. Bernales” Julio 2018*, cuyo objetivo fue determinar el Nivel de Ansiedad en pacientes gestantes que van a ser sometidos a cesárea en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales el método utilizado fue descriptivo y el estudio es tipo cuantitativo, la población muestra fue conformada por 49 pacientes gestantes que van a ser sometidos a cesárea, la recolección de datos fue mediante una entrevista con la Escala de ansiedad de Zung.

En los resultados se encontró que existía un grado moderado de ansiedad, también existía una correlación entre el estado civil y el grado de ansiedad, y había recibido cesárea previamente, y también era el síntoma más común en los aspectos emocionales y físicos. La conclusión es que los síntomas emocionales más comunes encontrados son: ansiedad y preocupación, y los síntomas físicos son: temblor, malestar, mareos, parestesias, enrojecimiento y pesadillas. También existe una correlación entre el nivel de ansiedad y la cesárea previa. El 46,7% de las pacientes sometidas a cesárea tienen ansiedad moderada, y el 60% de las pacientes no sometidas a cesárea tienen ansiedad moderada y están relacionados con el estado civil., 53% de las personas encontraron que un Un solo paciente estaba moderadamente ansioso. La tasa de ansiedad moderada de los pacientes fue del 46,7%; la tasa de ansiedad moderada de los pacientes casados representó el 54,5%.

Torres Silva De Esteves (2018), en su tesis denominada *Ansiedad en gestantes adolescentes y adultas que acuden a un centro de salud en la ciudad de Iquitos - 2017*, su objetivo identificar el nivel de ansiedad que presentan las gestantes adolescentes y adultas que acuden a un centro de salud en la ciudad de Iquitos – 2017. La muestra estuvo compuesta por 300 gestantes adolescentes y adultas que cumplieron con los criterios de elegibilidad. Se aplicó un inventario de estado de ansiedad rasgo. Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS. Los resultados mostraron que el 22,7% de las gestantes adolescentes y adultas experimentaron ansiedad por encima del promedio y el 1,7% experimentaron ansiedad mientras que el 14,3% presentaron ansiedad, los niveles de ansiedad estuvieron por encima del promedio y el 3,7% se acompañó de ansiedad alta. Dependiendo de la era, las personas con 19 a 35 fertilizantes bajos (77.8%) y un aumento de menos de 18 (27.3%).

Dependiendo del estado civil, viven juntos (81.8%) con una alta ventaja de ansiedad y (40.0%) con alta preocupación. Dependiendo del área urbana que alcance un alto nivel de preocupación (72,7%) y el nivel de preocupaciones en medio, medio y alto (60.3%), en promedio en las áreas rurales (59.4) (40.0%). Con respecto a los factores psicológicos con ansiedad de altas características (81.8%) depende de sus socios, mientras que aquellos que tienen baja preocupación (77.4) no confían en los sentimientos en pareja y asistentes. La atención es aproximadamente (61.8%) si las emociones dependen de sus parejas. También encontró que el 100.0% de las mujeres embarazadas reciben apoyo a las familias que están preocupadas por los fertilizantes:

estados altos. Estos hallazgos indican la necesidad de una intervención psicológica para reducir la ansiedad en adolescentes y adultas embarazadas.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Definición de Ansiedad**

La ansiedad ha sido estudiada como una respuesta emocional a una variedad de experiencias, eventos fisiológicos y manifestaciones, consideradas potencialmente amenazantes, pero no necesariamente peligrosas (Cano-Vindel, 1997). Como rasgo de personalidad, se basa en las diferencias individuales en la realización de estados o respuestas de ansiedad (Spielberger, 1972).

La ansiedad se caracteriza por sentimientos de inseguridad, miedo y pensamientos negativos sobre uno mismo. A nivel fisiológico, además de la tensión muscular, hay cambios en el sistema nervioso autónomo, y eventualmente se reconoce que varios indicadores de ansiedad motora interfieren con el comportamiento.

Hasta la década de 1970, el trastorno de ansiedad se consideraba una respuesta unificada, sin embargo, a partir de diversos métodos, el concepto de trastorno de ansiedad se ha ampliado y visto como una dimensión multidimensional con múltiples dimensiones (Miguel-Tobal, 1990).

Spielberger (1972) también propuso el mismo concepto de ansiedad al considerar la ansiedad como rasgo de personalidad, porque existen diferencias individuales relacionadas con el tipo de situación, es decir, una persona exhibe diferentes estados de ansiedad en diferentes tipos de situaciones. Por otro lado, como respuesta emocional, la ansiedad se considera de forma independiente en los tres sistemas de respuesta (cognición, fisiología y movimiento-C, F y M) porque pueden ser opuestos (Lang, 1968). Por lo tanto, se puede decir que la ansiedad es:

a) La respuesta emocional en la que al individuo le cuesta controlarse a sí mismo se puede observar en tres aspectos: percepción subjetiva, fisiología y rendimiento deportivo, malestar subjetivo, alta activación fisiológica y trastornos del movimiento (Miguel-Tolbal, 1990).

b) La reacción se produce ante una presentación interiorizada de una situación potencialmente preocupante.

Las posiciones más comunes son:

donde el individuo se siente valorado (Calvo y Eysenck, 1995);

- posición personal (Pérez-Nieto & Cano-Vindel, 1998);
- un disparador obsesivo (Capafons, Sosa, Viña & Avero, 1997);
- varios escenarios de la vida cotidiana (Cano-Vindel y Miguel Tobal, 1995).

c) A nivel experimental, la ansiedad se manifiesta en un estado psicológico incómodo, caracterizado por estrés, ansiedad, inseguridad, etc., así como dificultad para concentrarse o recordar. Como consecuencia, se ven afectadas la capacidad de servicio y la memoria (Escalona y Hernández, 1996), así como la autoestima, la capacidad de control, las habilidades interpersonales, etc. (Fernández Castro, Álvarez, Blasco, Duval & Sanz, 1998).

d) A nivel fisiológico, se produce una serie de cambios dependientes de la intensidad en el sistema nervioso autónomo, como cambios en la frecuencia cardíaca, conductividad eléctrica de la piel, presión arterial, etc., que se acompañan de un aumento de la tensión. de nervios, músculos.

A su vez, esto puede provocar: sudoración excesiva, latidos y corazón irregulares, malestar estomacal, dolor de cabeza, temblores en brazos y piernas, escalofríos, dificultad para respirar, etc. Estos obstáculos pueden convertirse en enfermedades habituales y convertirse en verdaderas enfermedades psicofisiológicas o psicósomáticas (Cano-Vindel y Miguel-Tobal, 1994).

e) A nivel de expresión, encontramos que diversas conductas que muestran malestar durante el ejercicio, así como situaciones que conducen a una tensión muscular excesiva, pueden dar a las personas una sensación de seguridad subjetiva y un comportamiento perfecto (Cano-Vindel, Miguel Tobal, González e Iruarrizaga, 1994). Reducir la aceleración física y / o cognitiva.

Todos estos comportamientos pueden evaluarse utilizando escalas observacionales o autoinformadas para encontrar similitud entre las dos escalas (observadas y autoinformadas) (Miguel Tobal, 1990). Por lo tanto, para una misma situación en una misma persona, la expresión de ansiedad para los tres sistemas de respuesta puede ser diferente, siendo necesario evaluar estos tres sistemas por



separado. Para el sistema cognitivo la evaluación correcta será el autoinforme, para el sistema fisiológico será el método de registro y finalmente el método de seguimiento del sistema motor. (Miguel Topal, 1995). Estas configuraciones pueden permitirnos verificar individualmente qué tipo de respuesta o sistema es más frecuente (C, F o M). Del mismo modo, las técnicas utilizadas para reducir la ansiedad pueden utilizarse para reducir las actividades cognitivas o físicas, es decir, la relajación y reducción del sistema motor, por lo que se utiliza el entrenamiento en habilidades sociales. Según la investigación, las personas que mejoraron más rápido fueron las que recibieron técnicas de reducción de ansiedad basadas en patrones de respuesta inicial (Michelson, 1986; Miguel-Tobal & Cano-Vindel, 1989).

### **2.2.2. Teorías de la ansiedad**

#### ***Teoría tridimensional***

Lang (1968) propuso la teoría de la ansiedad tridimensional. El autor mencionó que "la ansiedad se expresa como un conjunto de reacciones, divididas en tres tipos de sistemas: cognición, fisiología y movimiento o también llamado comportamiento. Desde entonces, hasta la actualidad, las personas Hemos estado hablando de sistemas de triple respuesta. Seguidamente explicaremos a detalle de que se trata cada sistema:

- El sistema cognitivo subjetivo es el componente emocional de la experiencia interna, que incluye miedo, estado de alerta, ansiedad, ansiedad, fobias y más. También señala que esta es una parte importante de los trastornos de ansiedad.
- Por otro lado, el sistema fisiológico incluye cambios en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo, como sudoración, pupilas dilatadas, aceleración del corazón, aceleración de la respiración, etc.
- Por último, el sistema de comportamiento motor es la respuesta observable que produce la ansiedad, que incluye respuestas de herramientas para evitar o escapar, respuestas de defensa, otros movimientos o gestos corporales, expresiones faciales, etc.

#### ***Teoría psicoanalítica***

De manera similar, Sierra, Ortega y Zubeidt (2003) mencionaron que las teorías psicoanalíticas sustentan que "la ansiedad que surge de la lucha con la psiconeuropatía es producto del conflicto entre impulsos inaceptables y fuerzas de reacción autoimpuestas". De manera similar, Freud creía que la ansiedad es un deseo desagradable en el que ocurren fenómenos como la ansiedad, la inquietud, los pensamientos perturbadores y los cambios fisiológicos relacionados con el autocontrol. El autor identificó factores personales y fisiológicos a su juicio, siendo los primeros los más relevantes, agregando que estos son factores personales donde se incluye el trastorno de ansiedad típico del yo. También, identificando tres ansiedades:

- La preocupación realmente afirma la relación entre ellos y el mundo exterior; Fue una advertencia personalmente, lo que significa que le advirtió de riesgos reales en el entorno circundante.

- También se entiende que la ansiedad nerviosa más compleja es grave, pero debe encontrarse en la impresión de individuos, inventando la base de cualquier evidencia neurológica. Se caracteriza por la falta de objetos, lo que significa que las sanciones o lesiones se han eliminado y no se ha identificado ningún riesgo; Además, el riesgo de penalización urgente se asocia con el rechazo. , lo que nos permite darnos cuenta de esta asombrosa primacía de la diferencia entre un peligro real en el exterior, un peligro interno y una fuente desconocida. Respecto al primer aspecto, señaló que esto genera ansiedad o miedo objetivo (Spielberger, 1966; Spielberger, Krasner y Solomon, 1988). Cuando el ego intenta satisfacer la intuición interna, se produce una ansiedad neurótica, pero esta necesidad hace que el yo se sienta amenazado y los sujetos se preocupan de que el yo no pueda controlar el yo interior. La ansiedad moral se llama vergüenza, es decir, el superyó amenaza al objeto aquí y el ego puede perder el control de los impulsos.

### ***Teoría conductista***

Dominic (2003) afirmó que todos los comportamientos se pueden aprender y la ansiedad es el resultado de un proceso condicional. De manera similar, la teoría del aprendizaje social también muestra que la ansiedad no solo se desarrolla con el desarrollo de experiencias o eventos traumáticos, sino que también se desarrolla a través del aprendizaje observacional de conductas destacadas. Las personas están en un entorno temático.

Además, Dominique (2003) enfatizó que esta escuela había realizado una investigación sobre una respuesta interesada debido al miedo y el miedo a menudo. Gracias a la teoría del aprendizaje, le preocupa un conjunto de catalizadores condicionales o incondicionales. Además, la preocupación se debe a la relación funcional con los efectos mejorados en el pasado, se tiene en cuenta una discriminación de incentivos. Todo esto indica que el entorno de aprendizaje en el comportamiento de ansiedad se puede entender a través de procesos y procesos de vigilancia.

Sin embargo, Sierra et al. (2003) creían que “apareció un nuevo modelo frente a la teoría dinámica, tratando de acercar el término a lo experimental y a la operatividad”. El conductismo comienza con el concepto de ambientalismo, en el que la ansiedad se entiende como el impulso (fuerza motriz) que conduce al comportamiento del organismo. Desde esta perspectiva, Hull (1952) conceptualizó la ansiedad como un impulso motivacional, que es responsable de la capacidad del individuo para responder a un estímulo dado.

### ***Teoría cognitivista***

Para Sierra et al. (2003), a partir de los años sesenta, las variables cognitivas comenzaron a cobrar cada vez más importancia en el campo de la psicología, lo que dio lugar a los métodos de cognitivismo. Las ideas de Lazarus (1981) y Beck (1985) se centran en los conceptos de estrés y procesos de afrontamiento, enfatizando la importancia de los procesos cognitivos.

Además, Sierra et al. (2003) La mayor contribución de la teoría de divulgación está desafiando el modelo de reacción de estímulo que se ha utilizado para explicar la ansiedad. En este caso, los procesos cognitivos aparecen entre reconocer un molesto y una respuesta a la ansiedad. El modo crea una mayor interacción de ansiedad, incluso en su ausencia, la simple imagen de estos que también crea una respuesta interesada.

Esto se explica en diferentes formas, pero en general, se cree que la reacción se crea debido al resultado del significado individual o el método de interpretación proviene por la posición de posición. En ocasiones, el individuo percibe que tal situación no es una amenaza objetiva, aunque no pueda controlar voluntariamente su respuesta de ansiedad.

### **2.2.3. Dimensiones de Ansiedad**

Spielberg (1966) cree que la ansiedad puede ser un estado emocional transitorio, su intensidad cambiará con el tiempo y fluctuará con el tiempo, incluyendo una serie de eventos internos completos, estos eventos internos pueden ser Se activa un estímulo interno o externo, provocando una respuesta desagradable proporcional a intensidad y duración.

#### ***Dimensión 1: Ansiedad de estado***

La actitud o disposición interior de la personalidad ante la cual el individuo debe reaccionar con ansiedad, independientemente de la situación en la que se encuentre. Se basa en diferencias individuales relativamente estables en la propensión a la ansiedad. En general, las emociones se clasificaron como nerviosismo, tensión, agitación, ansiedad, activación positiva y animación.

El estado afectivo se refiere a un proceso emocional que tiene un plazo determinado. El rasgo afectivo se refiere a la tendencia de un individuo a sentir una emoción particular con cierta frecuencia en la vida cotidiana. El estado emocional será un reflejo subjetivo del estado de vida de una persona en un momento determinado, mientras que la emoción es un rasgo de carácter que se determinará en la vida, pero debe entenderse que estará regulada por factores internos (biológicos, históricos, socio-sociales). culturales, etc).

Spielberger (1966) lo aplicó a la ansiedad y señaló que el estado de ansiedad se refiere al estado emocional que fluctúa en el tiempo. El nivel de ansiedad debe ser alto cuando el individuo piensa que es amenazante, mientras que debe ser bajo cuando no es amenazante o incluso si es peligroso, pero no se considera amenazante. La intensidad de un estado de ansiedad sería baja en situaciones no amenazantes, o en circunstancias en que, aun existiendo peligro, éste no es percibido como amenazante.

En conclusión, considerada como una situación transitoria y aguda inducida por el sujeto, caracterizado por sentimientos de nerviosismo y temor anímicos conscientemente percibidos, y por un acrecimiento del dinamismo del sistema nervioso autónomo. Los estados de ansiedad varían de intensidad y oscilan a través del tiempo.

## ***Dimensión 2: Ansiedad de rasgo***

Este rasgo persistirá mientras dure este estado, convirtiéndolo en otro elemento de la personalidad de un individuo. Los sentimientos se clasificaron como depresión, desesperación, sentimientos de insuficiencia, estabilidad y ausencia de cambios de humor. La ansiedad rasgo es una medida de las diferencias en las tendencias de ansiedad entre los individuos. Algunos tienden a ponerse ansiosos, más a menudo y en una variedad de situaciones que otros.

Las características de ansiedad fueron relativamente estables a lo largo del tiempo y en 28 situaciones diferentes. De lo anterior se desprende que el rasgo de ansiedad asociado a cambios estructurales es más estable debido a su estabilidad, como el estilo de crianza y sus aspectos específicos, cuando el estado ansioso involucra situaciones temporales o transitorias. La clave en el modelo de características de ansiedad y estados ansiosos de Spielberg (1966, 1980) está relacionada con la percepción y evaluación de los estímulos como amenaza. La ansiedad se caracteriza por una tendencia a percibir claramente diferentes situaciones, independientemente de lo que las amenace. Por el contrario, la ansiedad se manifiesta solo como una sensibilidad a corto plazo a las reacciones emocionales en ciertas situaciones.

Los rasgos incluirán la persistencia de este estado a lo largo del tiempo, convirtiéndolo en otro factor en la personalidad del sujeto. Las emociones evaluadas son depresión, desesperación, baja capacidad, estabilidad y emociones sin cambios de humor. La ansiedad característica es una medida de las diferencias en las tendencias de susceptibilidad entre los individuos. En comparación con otras, algunas personas son más propensas a la ansiedad, aparecen con más frecuencia y se encuentran en situaciones más diferentes. La ansiedad característica es relativamente estable a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones. En otras palabras, la ansiedad rasgo se compone de tendencias de ansiedad relativamente estables, que diferencian a los individuos en su tendencia a percibir la situación como una amenaza y, por lo tanto, aumentan su estado de ansiedad. Puede entenderse como la tendencia a permanecer latente hasta que se activa debido a los signos de una determinada situación.

### **2.2.4. Definición de calidad de servicio**

La calidad está relacionada con los servicios de servicio, que es el grado de excelencia que la empresa elige y se impone a sí misma como estándar, para satisfacer las necesidades de sus clientes. Si la instalación alcanza un nivel de importancia que la distingue de las demás, se le dará mayor prioridad y habrá más personas que busquen servicios.

Según Fernández (2013), esto significa que la calidad del servicio cambiará con la comprensión de los profesionales y la mejora de su nivel de vida. Poco a poco se irán definiendo sus requisitos de mejora de la calidad. Esperan obtener la mejor humanización, servicio personalizado sostenido y eficiente brindado por profesionales de enfermería de manera oportuna y eficiente, es necesario actuar de manera competente y responsable para atender las necesidades de los pacientes hospitalizados de acuerdo con estándares de calidad, por lo que este servicio ha sido Declarado como la esencia de la profesión de enfermería, y expresada explícita o implícitamente en la práctica profesional.

Según la definición de Álvarez (1995), "la calidad del servicio es la suficiencia entre las necesidades del cliente y los servicios correspondientes para cubrir estas necesidades" (pág. 69). Cuanto mayor es el pedido, mayor es la calidad, y menor el pedido, el menos La necesidad de calidad. Dado que la calidad brindada en el servicio depende de la calidad de la institución médica, es responsabilidad de todos los profesionales brindar la mejor calidad en el servicio.

Según Aguirre (2004), la calidad de los servicios médicos incluye "de acuerdo con los conocimientos médicos vigentes y los principios éticos, brindar a los usuarios oportunidades de servicios médicos que puedan satisfacer sus necesidades y expectativas de salud. La calidad de los servicios de salud incluye diferentes aspectos físicos, tecnológicos y Factores científicos, administrativos, de comunicación y de relaciones interpersonales. Entre otras cosas, el poder de calidad también incluye métodos para mejorar a todo el personal que puede mejorar la calidad de un servicio satisfactorio, al tiempo que permite que el personal permanezca sin cambios. La privación emocional requiere el desarrollo normal de los licitadores.

La calidad del servicio se juzga como un todo sin separar sus componentes. Al asegurar la calidad, las actividades realizadas son adecuadas para el momento en curso, la unidad de todos los licitadores se transforma en el compromiso de todos, lo

que genera una profunda amistad entre los distintos componentes de la organización, lo que conduce al ambiente armonioso.

Su definición de Llinas (2010) es: “La calidad de la atención debe estar en el contexto de formular acciones orientadas a brindar a las personas una mejor calidad de vida, y esto debe lograrse poniendo la vida en el centro del proceso. En este caso, el ser humano es la prioridad básica de la humanidad ”(pág. 126), por lo que el tratamiento y / o mejora de la salud humana es parte esencial de la condición.

### ***El modelo Servqual***

La Calidad de Servicio (QoS) surgió en la década de 1980 debido a la necesidad de una herramienta para medirla, lo que impulsó la elaboración de uno de los principales y más conocidos modelos para evaluar la calidad del servicio. . La presentación del Instituto Norteamericano de Marketing se ha elaborado en varias etapas (Torres Samuel y Vásquez Stanescu, 2015)

Siguiendo la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry, bajo el concepto de calidad percibida, desarrollaron una herramienta de medición llamada SERVQUAL (palabra de moda derivada de la palabra calidad de servicio), que puede ser evaluada individualmente. Indistinguible de cinco categorías (productos) expectativas y percepciones del cliente. Identifican la relación entre diez dimensiones utilizadas para medir la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985, citado en Veliz & Villanueva, 2013).

#### **2.2.5. Dimensiones de calidad de servicio**

##### ***Dimensión 1: Empatía***

Muestra de cuidados y servicios personales que las empresas brindan a sus usuarios (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015). Representa un esfuerzo por comprender el punto de vista del usuario a través de un servicio personalizado. La organización de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La organización de servicios tiene empleados que brindan servicios personalizados a los usuarios.

##### ***Dimensión 2: Fiabilidad***

La capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y juiciosa; Es decir, está libre de errores (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015) Esta dimensión intenta medir la capacidad de desarrollo del servicio. Eficiencia y eficiencia en la prestación del servicio, porque cuando el tiempo y los materiales se utilizan de manera efectiva, la eficiencia es solo cuando el cliente obtiene el servicio requerido.

### ***Dimensión 3: Seguridad***

El conocimiento, servicio y habilidades demostradas por los empleados y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015). Es decir, el comportamiento del servicio prestado, la amabilidad del personal, la capacidad de infundir confianza en el cliente. También comprueba si el jefe de la unidad tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas formuladas por el usuario.

### ***Dimensión 4: Capacidad de respuesta***

Referida a la “disposición para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido” (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

### ***Dimensión 5: Elementos tangibles***

Referido a la “apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015)

## **2.3. Definición de términos básicos**

**Ansiedad:** Se ha investigado como una respuesta emocional y un rasgo de personalidad que aparece en respuestas experienciales, fisiológicas y expresivas ante situaciones o estímulos que los individuos perciben como amenazantes, aunque no necesariamente sea así (Cano-Vindel, 1997).

**Servicio en Admisión:** El proceso comprende el tiempo que el usuario pasa por la puerta del centro médico hasta que se instala en el equipamiento hospitalario. Conjunto de actividades que se realizan cuando un paciente ingresa a un establecimiento de salud.

**Calidad de servicio:** Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (Goran, 2017).



**Calidad del servicio:** “Otorgar servicio médico al usuario, con oportunidad, competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos de la práctica médica, tendiente a satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas”. (Aguirre-Gas, 2008).

**Satisfacción de las expectativas del usuario:** Los usuarios de los servicios de salud tienen expectativas sobre la calidad del servicio que recibirán, tanto a nivel profesional como personal. En la medida en que se cumplan estas expectativas expresarán su satisfacción y si no su desaprobación, sus quejas o demandas. (Aguirre, 2004).

**Examen médico:** Se refiere a las pruebas o exámenes que se realizan para detectar una enfermedad antes de que aparezcan los síntomas.

**Evaluación de la Calidad:** Resultantes en parte del control de calidad interno y también de la medición de la satisfacción del cliente, las evaluaciones de calidad miden no solo el impacto, sino también el desarrollo general del programa iniciado, en la planificación, es decir, mide los resultados. Existen varios protocolos de evaluación en los que se recomienda el modelo FODA.

**Paciente:** Un paciente es una persona que está siendo examinada o tratada médicamente. Se deriva del verbo latino "pati" que significa "paciente": el paciente es la persona que está siendo tratada. El término paciente puede rechazarse de varias maneras. Se llama un "tema" en las encuestas. Los anglosajones hablan con bastante frecuencia de "clientes". Un nuevo término está ganando importancia lentamente: "activo". La palabra es una combinación de “trabajo” y “paciente” (Mensa, 2017).

**Standard de Calidad:** Este es un requisito básico que debe cumplir un establecimiento médico para garantizar una adecuada calidad de atención, y será actualizado periódicamente en función de los logros y avances científicos. Ingeniería en Medicina (Hidalgo, 2002).

**Indicadores de Calidad:** Estos son los criterios, estándares y otras medidas cualitativas y cuantitativas directas que se utilizan para determinar la calidad de los servicios de salud (Quality Index, Hea

lthcare, 1998). Sus hallazgos son insumos para el análisis e interpretación de fenómenos relacionados con el qué hacer con los servicios de salud. Sirven como

base objetiva para evaluar el funcionamiento del sistema de prestación de servicios de salud, detectar desviaciones de las expectativas y tomar decisiones sobre el tipo de medidas para mejorarlas. Mejora continua de la calidad del servicio. Cada unidad o servicio médico definirá métricas necesarias o útiles para la calidad y eficacia del desarrollo de sus operaciones, y las evaluará frente a ellas.

**Estándar de Estructura:** El grado de exigencia de los aspectos organizativos o metodológicos necesarios para desarrollar la tarea encomendada: la atención, recuperación o promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. Estos son los requisitos específicos de personal, políticas, planes, normas, procedimientos, equipos, edificios, instalaciones, materiales y suministros necesarios para prestar el servicio. (Vallegos, 2007).

**Estándar de Proceso:** El nivel requerido de todos los pasos que deben tomarse para llevar a cabo la atención, la recuperación, la promoción de la salud o la prevención de enfermedades. Su objetivo es reducir los cambios no deseados en la prestación de servicios médicos, técnicos, de apoyo y administrativos.

**Estándar de Resultado:** El nivel de desempeño requerido para lograr un resultado de salud particular. Estos son los niveles que representan el nivel óptimo de salud esperado de los servicios que brinda el sistema.

**Percepción del Usuario:** Cómo perciben los usuarios que la organización se compromete a prestar el servicio de salud prestado.

**Método Servqual:** La calidad de servicio define la calidad de servicio como la brecha o diferencia ( $P$  menos  $E$ ) entre las percepciones ( $P$ ) y las expectativas ( $E$ ) de los usuarios externos. La herramienta Calidad del Servicio se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio brindado a los usuarios. Esta es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que una comparación de las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y las percepciones sobre el servicio que brinda una organización, puede constituir una medida de calidad. Servicios (MINSA, 2014).

### **III. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

El estado de ansiedad no se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021

El rasgo de ansiedad no se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### ***Ansiedad***

Es una respuesta emocional que incluye sentimientos de tensión, aprensión, nerviosismo y ansiedad, así como activación o secreción del sistema nervioso periférico. (Spielberger, Bullans & Worden, 1984).

###### ***Calidad de servicio***

Es ofrecer salud a las personas que se requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

##### **3.2.2. Definición operacional**

###### ***Ansiedad***

La variable ansiedad es de naturaleza descriptiva, la misma que se operacionaliza en 2 dimensiones, las cuales son: ansiedad de estado y ansiedad de rasgo. (anexo 2)

### ***Calidad de servicio***

La variable calidad de servicio es de naturaleza descriptiva, la misma que se operacionaliza en 5 dimensiones, las cuales son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. (anexo 2)

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

Esta investigación es de tipo básica ya que tiene por objeto encontrar una solución a un problema inmediato al que se enfrenta una sociedad o una organización industrial o empresarial, mientras que la investigación fundamental se ocupa principalmente de las generalizaciones y de la formulación de una teoría. (Kothari, 2008) .

El nivel de investigación fue correlacional, ya que es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. Un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva. (Hernández, 2018)

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, porque las variables no se operarán en una escala horizontal y la recolección de datos se completará dentro de un período de tiempo determinado; descriptivo-correlacional, debido a que el propósito es describir el comportamiento de dos variables en su estado natural y determinar la relación entre ellas (Hernández, Fernández & Baptista, 2016).

Se representa:

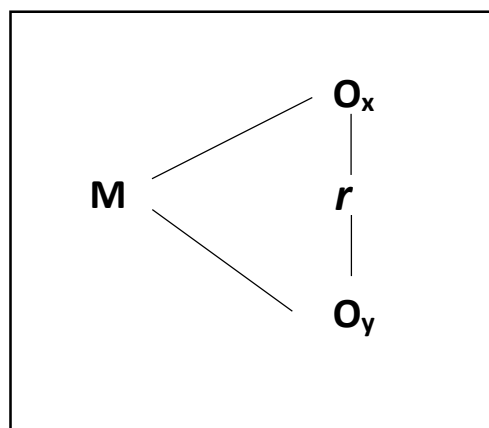
Dónde:

**M:** Muestra

**O<sub>x</sub>:** variable 1: Ansiedad

**O<sub>y</sub>:** variable 2: calidad de servicio

**r:** Relación entre las variables



### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2016) afirman que la población "es considerada como un conjunto o universo de elementos, individuos, objetos y fenómenos con las mismas características". La población que estudiamos estará conformada por 10500 pacientes que acuden al año al servicio de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

#### 3.5.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016) conceptualizaron la muestra como un grupo poblacional representativo.

Para poder hallar la muestra de la población total objetivo, pasaremos a utilizar la siguiente fórmula.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

n: Número de elementos de estudio

N: Tamaño de la población= 10500

k: Valor de la tabla Z-normal para un 90% de confianza para eliminar la proporción p (éxito) en la población = 1.96

p= 0.5

q = 0.5

e: Precisión o error = 0.10

Se obtiene una muestra de n=96 personas

### **3.5.3. Muestreo**

El muestreo es no probabilístico a conveniencia del investigador.

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

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizará en esta encuesta será la encuesta, ya que es el método más factible para realizar esta encuesta. Según Zapata (2016), mencionó la investigación como una de las técnicas para recolectar información.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se empleará es el cuestionario donde se bosquejaron preguntas dirigidas a los pacientes que acuden al año al servicio de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018) manifiestan que el cuestionario es un conjunto de interrogaciones que permitirán analizar una o más variables (p. 217)

Cabe precisar que el cuestionario será validado por expertos en temas de psicología.

#### ***Ficha técnica del instrumento para medir ansiedad***

Ficha técnica

Prueba: Inventario de Ansiedad: Rasgo-Estado IDARE (1970)

Autores: C.D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene.

Objetivo: Evaluar la Ansiedad Rasgo - Estado.

Usuarios: Adolescentes y adultos.

Adaptación: Marlene Del Pilar Anchante Rulle, Lima (1993)

Forma de aplicación: Individual / Colectiva.

Tiempo de aplicación: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Material que contiene: Manual y hojas de respuestas.

### ***Ficha técnica del instrumento para medir calidad de servicio***

Ficha técnica

Nombre: Servqual

Autor: Parasuraman (1988) adaptado por Cabello y Chirinos (2012)

Año: 1988

Objetivo: Determinar el nivel de calidad de atención

Extensión: La lista de cotejo consta de 21 ítems.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: Se utilizó un cuestionario de escala ordinal con un total de cinco dimensiones

### ***Validez y confiabilidad del instrumento***

#### ***Validez***

Proceso que se realizará mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si la formulación de los ítems respectivos de los instrumentos es aplicable para la investigación.

Tabla 1

#### ***Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos***

Validador	Experto	Resultados
Metodólogo	Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano	Aplicable
Temático	Mg. José Avendaño Atuaje	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Dada la validez de las herramientas según juicio de expertos, en base a las ventajas del sistema integrado de gestión y operaciones, todos los jurados pueden considerar factible esta tesis.

### **3.7. Método de análisis de datos**

Se va a analizar la información mediante el programa SPSS, para ello, previamente, se recopila la información vía los cuestionarios y luego se pasa a Excel, y se calcula mediante la estadística descriptiva e inferencial los resultados de las variables y dimensiones respectivas.

### **3.8. Aspectos éticos**

La presente investigación cumple con todos los criterios éticos tanto en los datos como en la información brindada por parte de los encuestados.

Confidencialidad: Se asegura la protección de la identidad de la institución y las personas que participen como información de la investigación

Objetividad: El análisis de la situación encontrada se basa en criterios, técnicas e instrumentos imparciales

Originalidad: Se citan todas las fuentes bibliográficas de la información mostrada con el fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Veracidad: La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de esta.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Luego de realizar la investigación de campo, con la aplicación de diferentes herramientas de medición de ansiedad y calidad de servicio, se obtuvo los siguientes resultados.

#### ***Análisis de confiabilidad***

Se empleó el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) para indicar la consistencia interna de los instrumentos. Se empleó la fórmula del alfa de Cronbach porque las variables están medidas en la escala de Lickert (politómica): Para establecer la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente del alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos.

a. Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario que mide el sistema integrado de administración financiera, primero se determinó una muestra piloto de 20 usuarias. Posteriormente, se aplicó para determinar el grado de confiabilidad.

b. Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

Fórmula:

$$\text{Donde: } \alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$k$ : El número de ítems

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$s_t^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

El nivel de confiabilidad se clasifica mediante la siguiente tabla

Tabla 2

*Valores del alfa de Cronbach*

<i>Rango</i>	Nivel
0.9-1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	No aceptable

Nota: Elaboración propia

Se obtiene para el cuestionario que mide la variable sistema integrado de administración financiera se obtiene los siguientes resultados por el método estadístico de alfa de Cronbach mediante el software SPSS.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos para la variable ansiedad

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: Elaboración propia

Tabla 4

*Estadístico de fiabilidad para la variable ansiedad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	20

Nota: Elaboración propia

Se obtiene un coeficiente de 0.901 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad excelente.

Ahora para la variable calidad de servicio:

Tabla 5

*Resumen de procesamiento de casos para calidad de servicio*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: Elaboración propia

Tabla 6

*Estadístico de fiabilidad para la variable calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	20

Nota: Elaboración propia

Se obtiene un coeficiente de 0.903 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad excelente.

#### **4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: ansiedad**

Tabla 7

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la ansiedad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	30	31,3%
	Medio	48	50%
	Bajo	18	18,8%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos

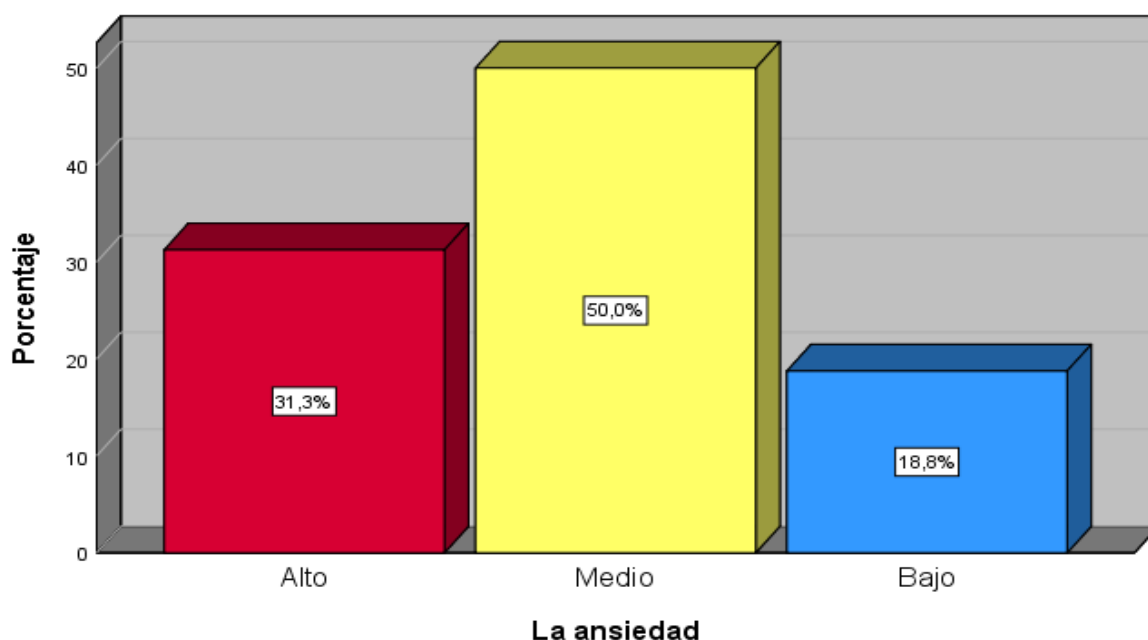


Figura 1. Distribución porcentual de la variable ansiedad.

En la tabla 7 y figura 1, se observa el 50% el cual representa 48 encuestados, que en ellos el nivel de la ansiedad se halló en el horizonte medio, mientras que el 31,3% que equivale a 30 encuestados percibió a la ansiedad en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 18,8% que equivale a 18 encuestados reveló que la ansiedad perteneció al nivel bajo.

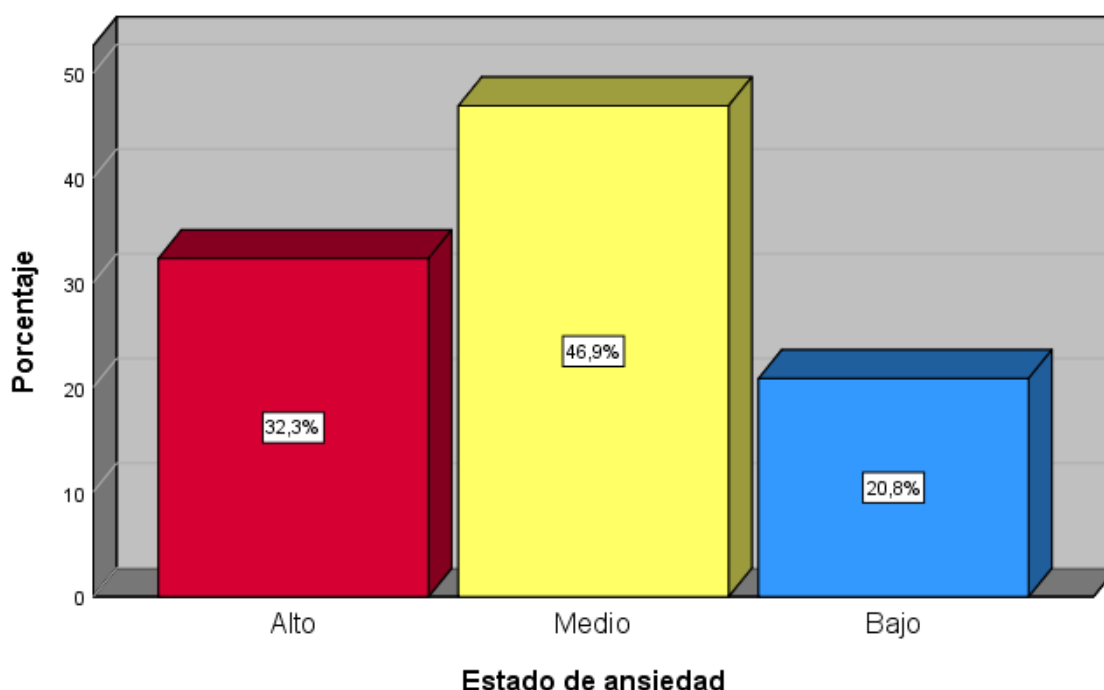
#### 4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable ansiedad

Tabla 8

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la dimensión estado de ansiedad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	31	32,3%
	Medio	45	46,9%
	Bajo	20	20,8%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos



*Figura 2.* Distribución porcentual de la dimensión estado de ansiedad.

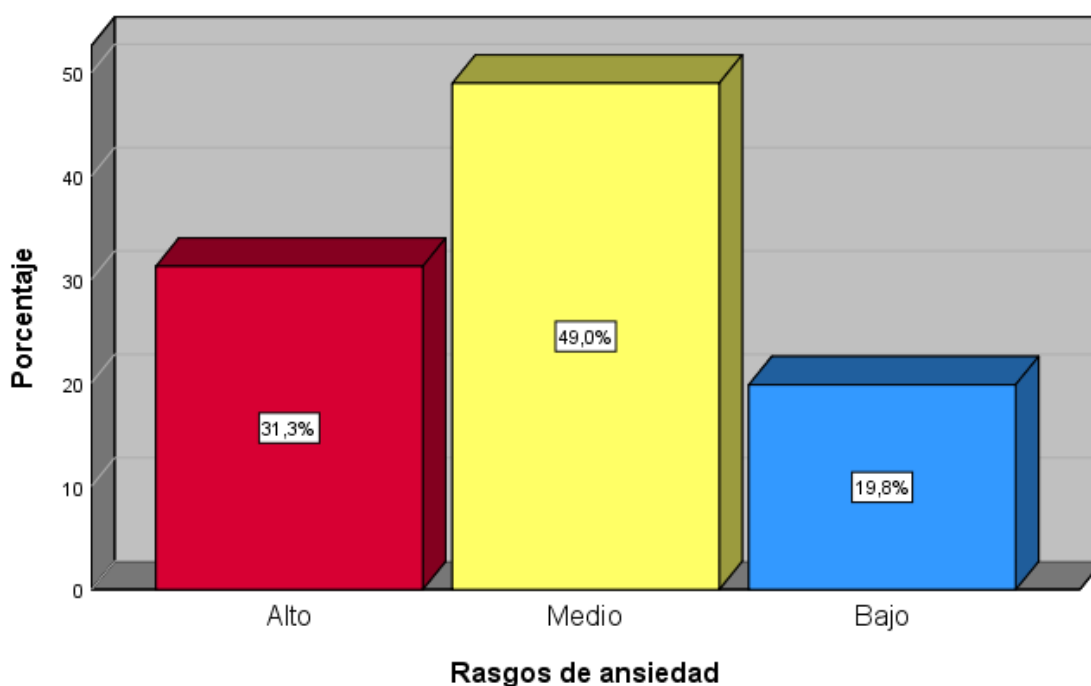
En la tabla 8 y figura 2, se observa el 46,9% el cual representa 45 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión estado de ansiedad se halló en el horizonte medio, mientras que el 32,3% que equivale a 31 encuestados percibió el estado de ansiedad en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 20,8% que equivale a 20 encuestados revelo que la dimensión estado de ansiedad perteneció al nivel bajo.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la dimensión rasgo de ansiedad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	30	31,3%
	Medio	47	49%
	Bajo	19	19,8%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos



*Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión rasgo de ansiedad.*

En la tabla 9 y figura 3, se observa el 49% el cual representa 47 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión rasgos de ansiedad se halló en el horizonte medio, mientras que el 31,3% que equivale a 30 encuestados percibió a los rasgos de ansiedad en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 19,8% que equivale a 19 encuestados revelo que la dimensión rasgos de ansiedad perteneció al nivel bajo.

#### **4.1.3. Descripción de los resultados de la variable: calidad de servicio**

Tabla 10

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	31	32,3%
	Medio	49	51%
	Bajo	16	16,7%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos

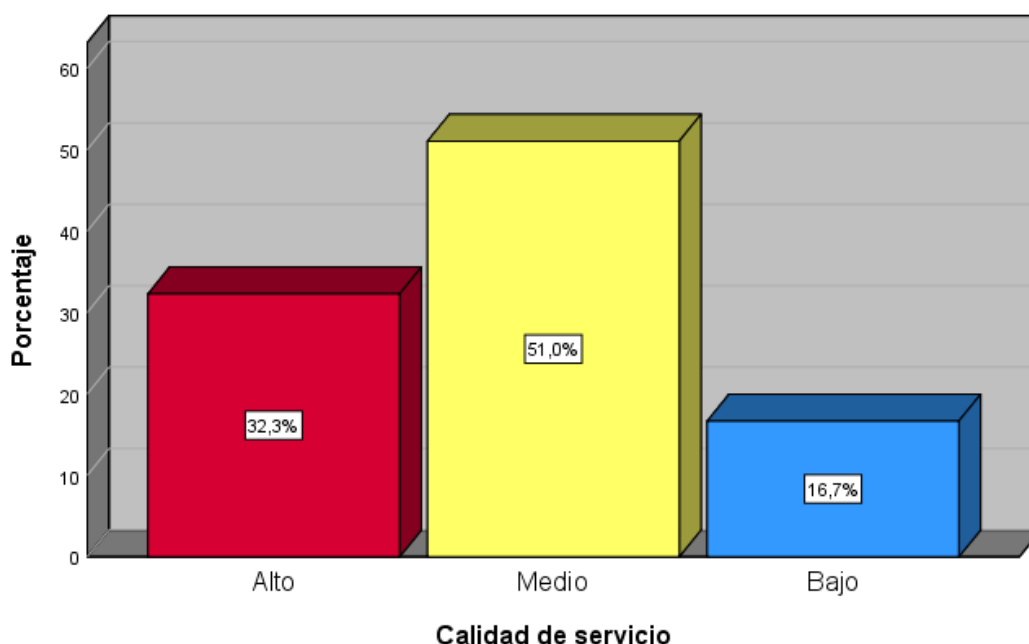


Figura 4. Distribución porcentual de la variable calidad de servicio.

En la tabla 10 y figura 4, se observa el 51% el cual representa 49 encuestados, que en ellos el nivel de la variable calidad de servicio se halló en el horizonte medio, mientras que el 32,3% que equivale a 31 encuestados percibió a la calidad de servicio en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 16,7% que equivale a 16 encuestados revelo que la variable calidad de servicio perteneció al nivel bajo.

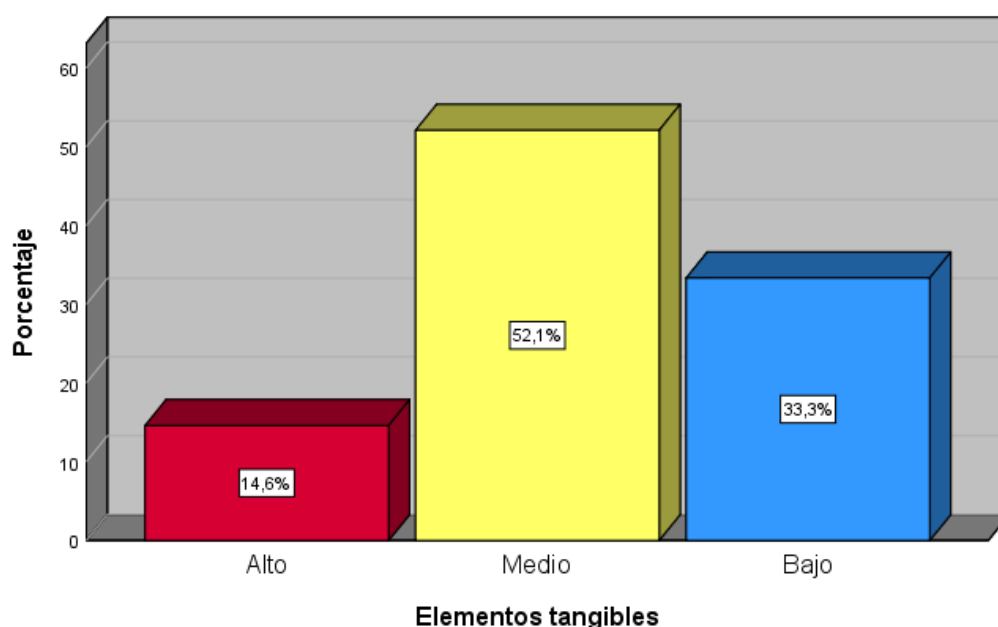
#### **4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable calidad de servicio**

Tabla 11

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según los elementos tangibles.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	14	14,6%
	Medio	50	52,1%
	Bajo	32	33,3%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos



*Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles.*

En la tabla 11 y figura 5, se observa el 52,1% el cual representa 50 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión elementos tangibles se halló en el horizonte medio, mientras que el 33,3% que equivale a 32 encuestados percibió a los elementos tangibles en el nivel bajo, en tanto que un porcentaje menor del 14,6% que equivale a 14 encuestados reveló que la dimensión elementos tangibles perteneció al nivel alto.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la fiabilidad.*



		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	29	30,2%
	Medio	49	51%
	Bajo	18	18,8%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos

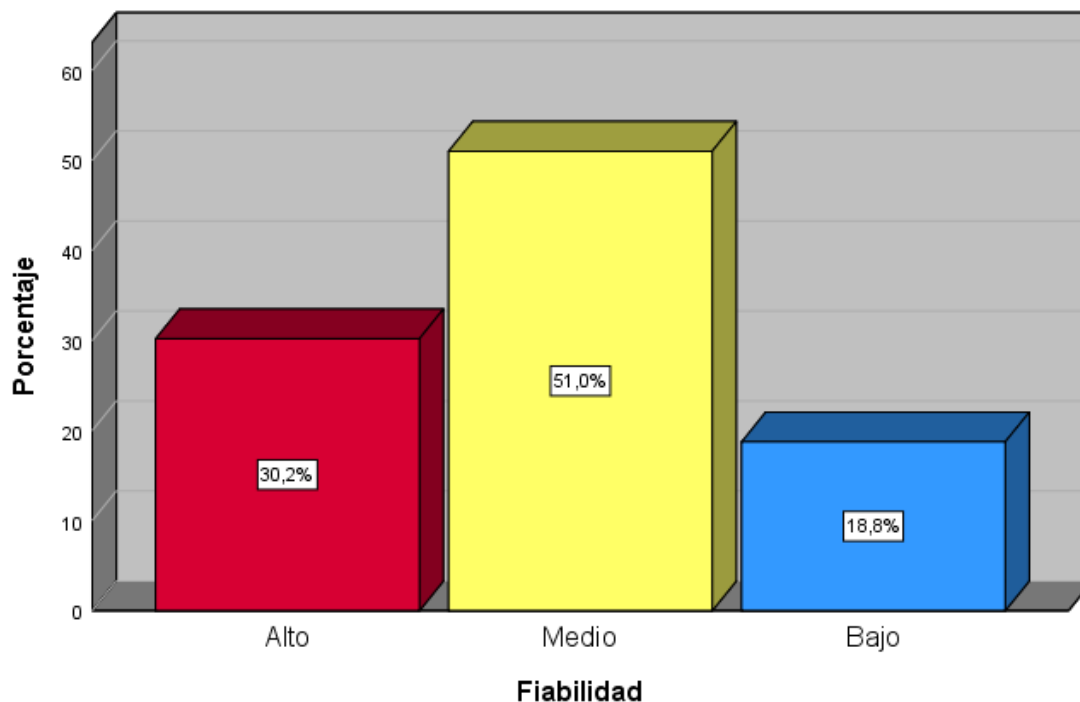


Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad.

En la tabla 12 y figura 6, se observa el 51% el cual representa 49 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión fiabilidad se halló en el horizonte medio, mientras que el 30,2% que equivale a 29 encuestados percibió a la fiabilidad en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 18,8% que equivale a 18 encuestados revelo que la dimensión fiabilidad perteneció al nivel bajo.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la capacidad de respuesta.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	21	21,9%
	Medio	43	44,8%
	Bajo	32	33,3%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos

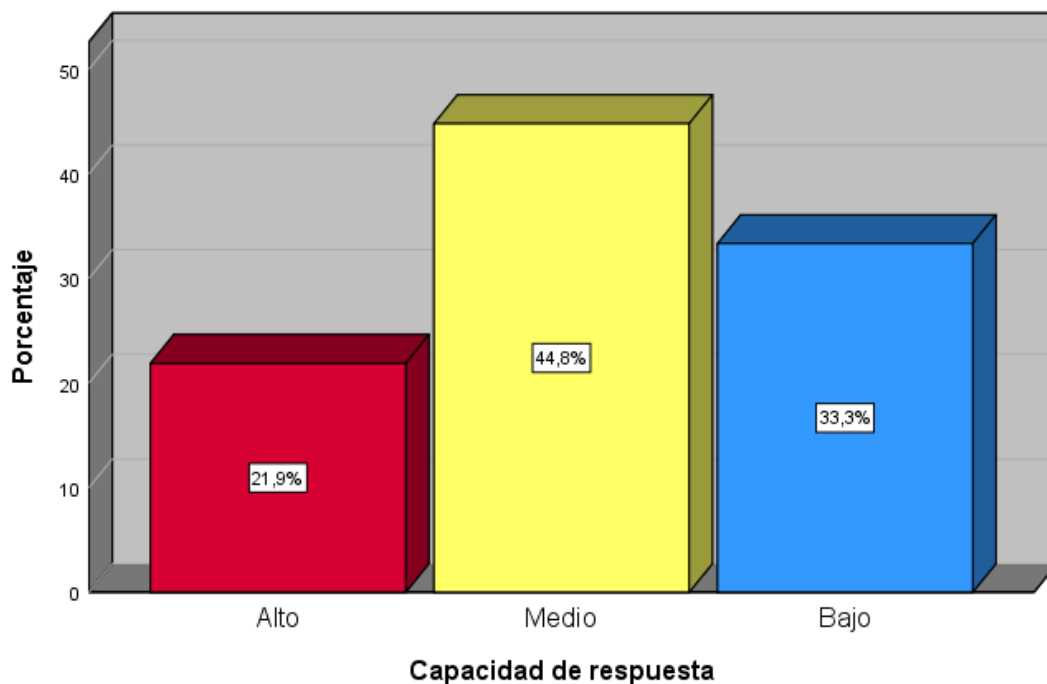


Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta.

En la tabla 13 y figura 7, se observa el 44,8% el cual representa 43 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión capacidad de respuesta se halló en el horizonte medio, mientras que el 33,3% que equivale a 32 encuestados percibió a la capacidad de respuesta en el nivel bajo, en tanto que un porcentaje menor del 21,9% que equivale a 21 encuestados reveló que la dimensión capacidad de respuesta perteneció al nivel alto.

Tabla 14

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la seguridad.*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	Alto	31	32,3%
	Medio	46	47,9%
	Bajo	19	19,8%
	Total	96	100%

Fuente: Base de datos

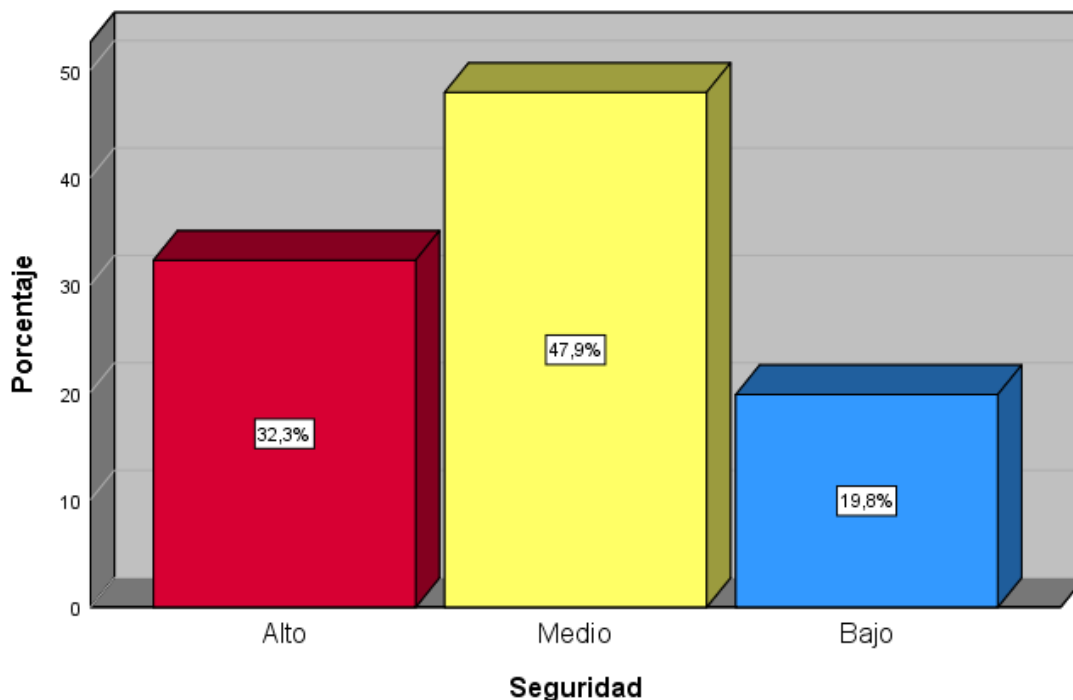


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión seguridad.

En la tabla 14 y figura 8, se observa el 47,9% el cual representa 46 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión seguridad fue medio, mientras que el 32,3% que equivale a 31 encuestados percibió a la seguridad en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 19,8% que equivale a 19 encuestados revelo que la dimensión seguridad perteneció al nivel bajo.

Tabla 15

*Distribución de frecuencia y porcentajes de encuestados según la empatía.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	33	34,4%
	Medio	44	45,8%
	Bajo	19	19,8%

Fuente: Base de datos

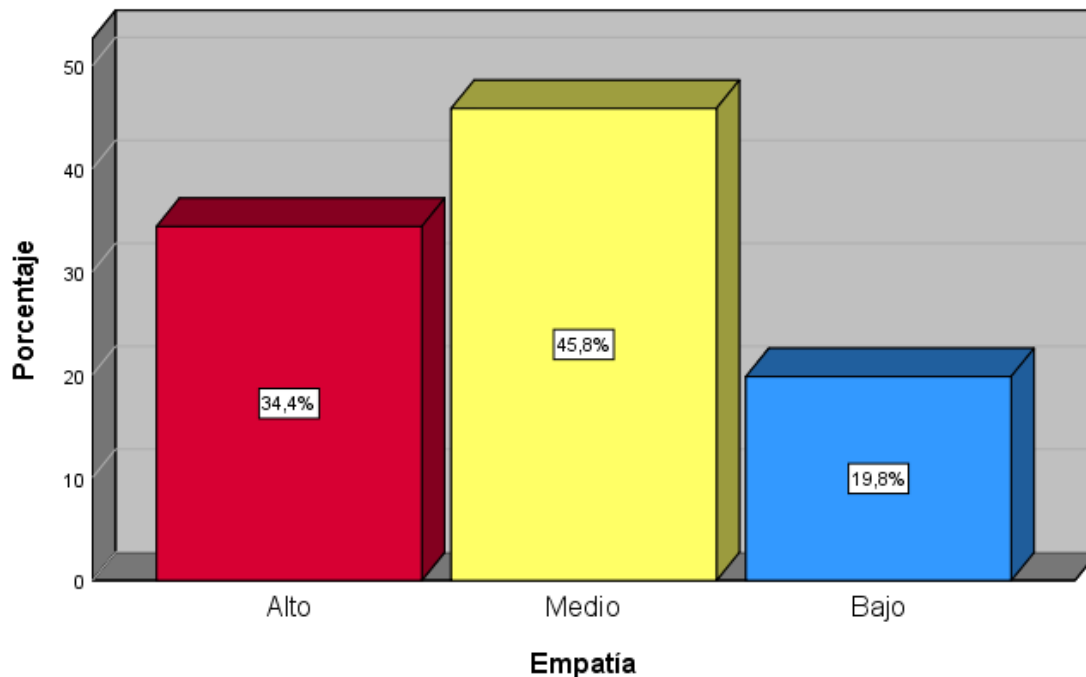


Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión empatía.

En la tabla 15 y figura 9, se observa el 45,8% el cual representa 44 encuestados, que en ellos el nivel de la dimensión empatía fue medio, mientras que el 34,4% que equivale a 33 encuestados percibió a la empatía en el nivel alto, en tanto que un porcentaje menor del 19,8% que equivale a 19 encuestados reveló que la dimensión empatía perteneció al nivel bajo.

#### 4.1.5. Prueba de normalidad

Dado que es el tamaño de la muestra es  $n=96$ , entonces se usa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

Tabla 16

*Pruebas de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
Estadístico	Gl	Sig.

Pre	,349	96	,000
Post	,235	96	,000

Fuente: Elaboración propia

Dado que el valor de significancia es 0.000 y 0.000, los cuales son menores a 0.05, para la variable a analizar en la prueba de hipótesis, calidad del servicio para el pre y post test, entonces se acepta que los datos no siguen un comportamiento normal y por lo tanto, se debe usar una prueba no paramétrica denominada Correlación de Spearman

#### 4.2. Prueba de hipótesis general

H0: La ansiedad no se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

H1: La ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

Tabla 17

*Coefficiente de correlación y significación entre la ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.*

		La	Calidad de
		ansiedad	servicio
Rho de Spearman	La ansiedad	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96
	Calidad de servicio	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

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

Fuente: Base de datos

De los resultados que se pueden apreciar en la Tabla 17, el nivel de correlación entre las variables es de 0,990, lo que significa que existe una relación de covariables alta. Mientras que el nivel de significación estuvo determinado por Rho de Spearman  $p = 0.000$  y su valor  $p < 0.05$ ; Es decir, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por lo tanto, la preocupación está muy relacionada con la calidad del servicio a las pacientes ginecológicas en el Hospital 3 Essalud, Puno, 2021.

#### 4.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

H0: El estado de ansiedad no se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

H1: El estado de ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

Tabla 18

*Coefficiente de correlación y significación entre el estado de ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.*

Fuente: Base de datos

			Estado de ansiedad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estado de ansiedad	Coefficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96

	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

De los resultados que se pueden observar en la Tabla 18, el nivel de correlación entre las variables es de 0,996, lo que significa que las variables tienen una estrecha relación entre sí. Mientras que el nivel de significación estuvo determinado por Rho de Spearman  $p = 0.000$  y su valor  $p < 0.05$ ; Es decir, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por lo tanto, el estado de preocupación está muy relacionado con la calidad de los servicios que se brindan a las pacientes ginecológicas en el Hospital 3 de Essalud, Puno, 2021.

#### 4.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica

H0: El rasgo de ansiedad no se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

H1: El rasgo de ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

Tabla 19

*Coeficiente de correlación y significación entre el rasgo de ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.*

			Rasgo de ansiedad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Rasgo de ansiedad	Coeficiente de correlación	1,000	,972**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	96	96
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,972**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	96	96

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

Fuente: Base de datos

De los resultados que se pueden apreciar en la Tabla 19, el nivel de correlación entre las variables fue de 0,972, es decir, existe una relación covariable alta. Mientras que el nivel de significación estuvo determinado por Rho de Spearman  $p = 0.000$  y su valor  $p < 0.05$ ; Es decir, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por lo tanto, las características de preocupación se relacionan significativamente con la calidad del servicio que se brinda a las pacientes ginecológicas en el Hospital 1 Essalud III, Puno, 2021.



## V. DISCUSION

### 4.3. Análisis de discusión de resultados

Según la hipótesis general, se obtuvo que la ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021, lo cual se corrobora con Ardiles (2020), que obtuvo como resultado que el estilo de afrontamiento de la gestante y el nivel de ansiedad del Centro de Salud Metropolitano de Lima en la capital, "se encontró que existe una relación altamente significativa y directa entre las variables indicadas ( $p = .000$   $r = .437^{**}$ ). De la misma forma, determinar la correlación entre la dimensión del estilo de afrontamiento y el nivel de ansiedad estado-rasgo.

Asimismo, también se analizan la edad y el estado civil. Los resultados de Giocanazzi (2018) son similares, ya que existe una fuerte correlación positiva entre las variables de ansiedad y estrés y las variables de depresión ( $r = .687$  y  $r = .752$ ), lo que parece indicar que a medida que las madres embarazadas muestran niveles más altos de ansiedad y/o estrés, la depresión es alta. De manera similar, los eventos mayores en mujeres embarazadas indican que con el aumento en el número de eventos negativos mayores, el nivel de depresión de la madre es mayor ( $r = .303$ ), por el contrario, el nivel de depresión de las mujeres embarazadas con una gran cantidad de eventos positivos mayores es menor ( $r = -.489$ ).

Con respecto a la primera hipótesis específica, se obtiene que el estado de ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

De la misma manera Barrientos (2017), afirma que después del programa de Psicoprofilaxis, el 90% se encontraron dentro de los límites normales y sólo el 10% obtuvo Ansiedad leve, considerando entonces que el Programa de Psicoprofilaxis es efectivo para disminuir el nivel de ansiedad en las gestantes, demostrado estadísticamente por el valor de la Prueba T Student obtenido de 0.0000285. Y además, Villanueva (2020) afirma que la mayoría de las gestantes del estudio presentaron ansiedad durante el embarazo, parto y hospitalización, por lo que el apoyo de los profesionales de la salud y familiares redujo estas emociones y sentimientos y logró un final seguro y confiable del parto.

Con respecto al segundo objetivo, se obtiene que el rasgo de ansiedad se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021. Torres Silva De Esteves (2018), afirma que el 100,0% de las gestantes que reciben apoyo familiar presentan ansiedad rasgo – estado alto. Estos resultados revelan la necesidad de implementar intervenciones psicológicas para disminuir la ansiedad en las gestantes adolescentes y adulta. Asimismo, Martel (2019) afirma que mediante la prueba de rangos de signo de wilcoxon se obtuvo un nivel de significancia de 0.002 la cual indica que si existe diferencia significativa entre el nivel de ansiedad antes y después de las sesiones de psicoprofilaxis.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

#### Primera

De acuerdo al objetivo general, el nivel de correlación entre las variables es de 0,990, lo que significa que existe una relación positiva con la altura. Mientras que el nivel de significación estuvo determinado por Rho de Spearman  $p = 0.000$  y su valor  $p < 0.05$ ; Es decir, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por lo tanto, la ansiedad se relaciona significativamente con la calidad del servicio que se brinda a las pacientes ginecológicas en el Hospital Essalud 3, Puno, 2021. Es decir, a mejor manejo de la ansiedad, mejor calidad de servicio a las pacientes.

#### Segunda

De acuerdo con la meta específica 1, el nivel de correlación entre las variables es de 0,996, es decir, existe una relación positiva con la altura. Mientras que el nivel de significación estuvo determinado por Rho de Spearman  $p = 0.000$  y su valor  $p < 0.05$ ; Es decir, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por lo tanto, el estado de ansiedad está altamente correlacionado con la calidad del servicio que se brinda a las pacientes ginecológicas en el Hospital Essalud III, Puno, 2021, por lo que es importante mantener la ansiedad bajo control.

#### Tercera

Según el objetivo 2, el nivel de correlación entre las variables es de 0,972, es decir, existe una relación positiva con la altura. Mientras que el nivel de significación estuvo determinado por Rho de Spearman  $p = 0.000$  y su valor  $p < 0.05$ ; Es decir, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por lo tanto, las características de ansiedad están altamente correlacionadas con la calidad del servicio brindado a las pacientes ginecológicas en el Hospital Essalud III, Puno, 2021. Por ello, es importante conocer las características relevantes causantes de ansiedad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendaciones**

#### **Primera**

Se recomienda mejorar la empatía entre los pacientes y las personas que atienden a las personas en el área de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021

#### **Segunda**

El estado de ansiedad debe ser causado por algunos factores tanto intrínsecos como extrínsecos, y, por lo tanto, es necesario que se evalúen para saber cuáles son, y de esa manera, poder aplicar las estrategias necesarias que permitan que se disminuyan y, por lo tanto, mejorar la calidad de atención de las pacientes dentro de la institución.

#### **Tercera**

Es necesario poder evaluar qué situaciones son catalogadas como peligrosas o amenazantes y a la tendencia a responder ante estas situaciones con ansiedad por parte de los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agudelo D., Casadiegos C., y Sánchez D. . Relación entre Esquemas Maladaptativos Tempranos y Características de Ansiedad y depresión en Estudiantes Universitarios. Univ. Psychol, 8(1), 87-104. <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299022819007.pdf> Ander, E. (2016). Diccionario de psicología. (2ª. ed.). Pearson Educación. 2009
- Aldas Y. . Estrategias de prevención para la disminución de los niveles de ansiedad en gestantes en labor de parto que acuden al hospital Raúl Maldonado Meía de Cayambe. Universidad de los Andes. 2016. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3780/1/TUTENF018%20-%202016.pdf>
- Alonso J., et al. Treatment gap for anxiety disorders is global: Results of the World Mental Health Surveys in 21 countries. *Depress & Anxiety*. 2018. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29356216/>
- Ardiles, D. Estilos de afrontamiento y niveles de ansiedad en mujeres embarazadas de un centro de salud de Lima Metropolitana. Tesis para optar grado de Magíster en Psicología con mención en Psicología Clínica y de la Salud. Unidad de Posgrado, Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. 2020
- Barratt, E.. Reliability and validity of Barratt impulsiveness scale (BIS-11) in adolescents. 1993 [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-92272013000400003&script=sci\\_arttext#an1](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-92272013000400003&script=sci_arttext#an1)
- Barratt, E. Factor Analysis of some psychometric measures of impulsiveness and anxiety. 1994. <http://prx.sagepub.com/content/16/2/547.full.p>
- Barratt, E. y Patton, J. Impulsivity: Cognitive, behavioral, and psychophysiological correlates. Hillsdale: Erlbaum. 1983
- Barkley, R. . Behavioral inhibition, sustained attention, and executive functions: Constructing a unifying theory of ADHD. *Psychological Bulletin*, 121(1), 65–94. 1997. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.121.1.65>
- Barrientos . Relación de las gestantes que acuden al programa de psicoprofilaxis obstétrica y el nivel de ansiedad en el Hospital Sagaro – 2017. Universidad Nacional de Tumbes. 2017. [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/85/TESIS%](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/85/TESIS%20)

- 20-  
%20BARRIENTOS%20Y%20CHAPO%c3%91AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barkley, R. . El manejo del TDAH en el aula: estrategias para el éxito. Ponencia presentada en el II Congreso Nacional de TDAH, Madrid. 2008
- Beauchamp, T. y Childress, J. Principles of biomedical ethics. Bioética y Debat. 2011.  
[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/facultad\\_agronomia/Produccion\\_Animal/ProduccionAnimal/Bioetica.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/facultad_agronomia/Produccion_Animal/ProduccionAnimal/Bioetica.pdf)
- Beck, A. La terapia cognitiva y los trastornos emocionales. New York: International Universities Press. 1985
- Bernal, C. Metodología de la investigación. (4a . ed.). Pearson Educación. 2016
- Bravo, I y Herrera, L. . Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado. 2014.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3625214>
- Cabrera, M. . Análisis sociológico de los factores desencadenantes de la violencia en relación con la impulsividad. 2010.  
<https://hera.ugr.es/tesisugr/18892863.pdf>
- Calvo, M.G. y Eysenck, M.W. Sesgo interpretativo en la ansiedad de evaluación. Ansiedad y Estrés, 1,5-20. 1995
- Capafons, J., Sosa, C.D.Viña, C. y Avero, P.. Fobia a viajar en avión: valoración y predicción de resultados de dos programas terapéuticos: Ansiedad y estrés, 3,265-287 . 1997.
- Casas, J.; Repullo, J., y Donado, J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Departamento de Planificación y Economía de la Salud. 31(8). 2003.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cano- Vindel, A., Miguel- Tobal, J.J., Gonzales, H. e Iruarrizaga, I. El afrontamiento de la ansiedad en las drogodependencias. Anales de Psicología, 10, 145-156. 1994.
- Cano-Vindel, A. y Miguel- Tobal, J.J. (Eds.) Psicología, medicina y salud. Murcia: Compobell. (Ansiedad y Estrés, 0, número monográfico). 1994.

- Cano-Vindel, A. Modelos explicativos de la emoción. En: E.G. Fernández-Abascal (Ed.). Psicología General. Motivación y Emoción. Madrid: Centro de Estudios Ramón. Areces (127-161). 1997.
- Cano-Vindel, A. y Miguel-Tobal, J.J. (Eds) Estrés Laboral. Murcia: Compobell. (Ansiedad y Estrés, 1(2-3), número monográfico) 1995.
- Celma, J. Ejecución e impulsividad motora: análisis de la aplicación del sensor kinect. [https://www.researchgate.net/publication/281650478\\_ejecucion\\_e\\_impulsividad\\_motora\\_analisis\\_de\\_la\\_aplicacion\\_del\\_sensor\\_kinect](https://www.researchgate.net/publication/281650478_ejecucion_e_impulsividad_motora_analisis_de_la_aplicacion_del_sensor_kinect). 2015.
- Comisión Especial del Congreso de la Republica Derechos en salud mental. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n30947-1772004-1/>. 1998.
- Chiavenato, I. & Sapiro, A.. Planeación Estratégica. McGraw-Hill Interamericana 2017
- Cohen, J. Statistical power analysis for the behavioral sciences. (2. a ed.). Erlbaum, Hillsdale.1988.  
<http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Corbí, B. y Pérez, M. Relación entre la impulsividad y la ansiedad en adolescentes. <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article8/article8.pdf>. 2014.
- Cuevas U., Valentina, Díaz A., Leyla, Espinoza M., Fabiola, & Garrido P., Camila. Depresión y Ansiedad en mujeres hysterectomizadas no oncológicas posterior a la cirugía. Revista chilena de obstetricia y ginecología, 84(3), 245-256. 2019. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262019000300245>
- Dominic, C. Enfermedades y tratamiento III. México: Plaza y Janés editores.
- Escalona, A. y Hernández, J.M. (1996) (Eds) Ansiedad y Estrés en el Ámbito Educativo. Murcia: Compobell. (Ansiedad y Estrés, 2(2-3), pp. 97,295, número monográfico).2003
- Fernández-Castro, J., Álvarez, M., Blasco, T., Dogal, E. y Sanz, A Validación de la Escala de competencia personal de Wallston: Implicaciones para el estudio del estrés Miguel-Tobal, J.J. (1990). La ansiedad. En J. Mayor y J.I. Pinillos (Eds.): Tratado de Psicología General. Motivación y Emoción (vol. 8, pp. 309-344). Madrid: Alambra Universidad. 1998
- Gaibor, I La impulsividad y su relación con las estrategias de afrontamiento en jóvenes. 2019  
[http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29302/2/e%20proyecto%](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29302/2/e%20proyecto%20de%20la%20impulsividad%20y%20su%20relacion%20con%20las%20estrategias%20de%20afrontamiento%20en%20jovenes.pdf)

20inv%20paola%20raza%20g..pdf

Torres Silva De Esteves, T., & Guevara Shupingahua, Y. K. Ansiedad en gestantes adolescentes y adultas que acuden a un centro de salud en la ciudad de Iquitos - 2017. 2018.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI\\_0ace9a11c6b4d4051c15ae8809a0d45b/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI_0ace9a11c6b4d4051c15ae8809a0d45b/Details)

Villanueva, R. Ansiedad por el embarazo de las gestantes atendidas en el puesto de salud Huacuas Tarma 2020. Universidad Nacional de Huancavelica. 2020  
[.http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3294/TESIS-SEG-ESP-OBSTETRICIA-2020-VILLANUEVA%20CUCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3294/TESIS-SEG-ESP-OBSTETRICIA-2020-VILLANUEVA%20CUCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## **ANEXOS**

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la ansiedad con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la ansiedad y la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Ansiedad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Estado</p> <p>Rasgo</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Tipo y nivel de investigación: aplicada y nivel correlaciona</p> <p>Diseño: no experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 10500 pacientes</p> <p>Muestra: 96 personas</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la ansiedad con los elementos tangibles de la calidad de servicio a los pacientes de</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la ansiedad con los elementos tangibles de la calidad de servicio a los pacientes de</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la ansiedad y los elementos tangibles de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021</p>		

---

ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?	ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.	Existe una relación significativa entre la ansiedad y la fiabilidad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021
¿Qué relación existe entre la ansiedad con la fiabilidad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?	Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la fiabilidad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021.	Existe una relación significativa entre la ansiedad y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021
¿Qué relación existe entre la ansiedad con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?	Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el	Existe una relación significativa entre la ansiedad y la seguridad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021
	ginecología en el	Existe una relación significativa entre la ansiedad

---

---

<p>¿Qué relación existe entre la ansiedad con la seguridad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?</p>	<p>hospital III, Essalud, Puno, 2021. Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la seguridad de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el</p>	<p>y la empatía de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021</p>
<p>¿Qué relación existe entre la ansiedad con la empatía de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III, Essalud, Puno, 2021?</p>	<p>hospital III, Essalud, Puno, 2021. Determinar la relación que existe entre la ansiedad con la empatía de la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el</p>	

---

## ANEXO 2: Operacionalización de variables

### *Definición operacional de la ansiedad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles	
Estado	Presencia de ansiedad Ausencia de ansiedad		1: Nunca 2: Un poco 3: Bastante 4: Mucho	Alto >45 Medio (30-44) Bajo (0-30)	Ordinal
Rasgo	Presencia de ansiedad Ausencia de ansiedad	22,23,24,25, 28,29,31,34, 35,37,38,40 21,26,27,30, 33,36,39			

### *Definición operacional de la calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles	
Elementos tangibles	Apariencia de los equipos Instalación físicas Apariencia de empleados	1-4	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo	Alto (81-110) Medio (52-80) Bajo (22-51)	Ordinal

	Elementos materiales		3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Fiabilidad	Trabajos a tiempo Interés a solucionar problemas Registro de errores	5-9	4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo		
Capacidad de respuesta	Realización del servicio Ayuda a clientes Sin estar ocupados	10-13			
Seguridad	Transmisión de confianza Amabilidad con los clientes Conocimiento de las preguntas	14-17			
Empatía	Atención individualizada Intereses de sus clientes Necesidades específicas	18-22			

### ANEXO 3: Instrumentos

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Ansiedad

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre, Ansiedad.

Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1: Nunca 2: Un poco 3: Bastante 4: Mucho

Nº	PREGUNTAS				
		1	2	3	4
1	Me siento calmado				
2	Me siento seguro				
3	Estoy tenso				
4	Estoy contrariado				
5	Estoy a gusto				
6	Me siento alterado				
7	Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo				
8	Me siento descansado				
9	Me siento ansioso				
10	Me siento cómodo				
11	Me siento con confianza de mí mismo				
12	Me siento nervioso				
13	Me siento agitado				
14	Me siento "a punto de explotar"				
15	Me siento reposado				
16	Me siento satisfecho				
17	Estoy preocupado				

18	Me siento muy preocupado y aturdido				
19	Me siento alegre				
20	Me siento bien				
21	Me siento mal				
22	Me canso rápidamente				
23	Siento ganas de llorar				
24	Quisiera ser tan feliz como otros parece serlo				
25	Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente				
26	Me siento descansado				
27	Soy una persona "tranquila, serena y templada"				
28	Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas				
29	Me preocupo demasiado por cosas sin importancia				
30	Soy feliz				
31	Tomo las cosas muy a pecho				
32	Me falta confianza en mí mismo				
33	Me siento seguro				
34	Trato de sacarle el cuerpo a la crisis y dificultades				
35	Me siento melancólico				
36	Me siento satisfecho				
37	Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan				
38	Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza				
39	Soy una persona estable				
40	Cuando pienso en los asuntos que tengo entre manos me pongo tenso y alterado				

#### INSTRUMENTO PARA MEDIR: Calidad de servicio

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre, Calidad de servicio



Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Muy de acuerdo

	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Los materiales relacionados con el servicio de ginecología que se utiliza (bandejas, platos, cubiertos y jarras) se encuentra limpio y en buen estado.					
2	El personal de ginecología que le visita (hospitalización) tiene apariencia limpia.					
3	Los medicamentos que recibe del servicio de ginecología, según indicación médica, son visualmente atractivas.					
4	Las dietas que recibe del servicio de ginecología, según indicación médica, son de sabor agradable.					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
5	Los medicamentos son entregadas a tiempo por el servicio de ginecología.					
6	Los medicamentos por vía oral o por sonda nasogástrica son entregadas a tiempo por el servicio de ginecología.					
7	Los tratamiento que reciben del servicio de ginecología llegan usualmente calientes.					
8	Los tratamientos son entregadas sin equivocación por el servicio de ginecología.					
9	Cuando usted tiene un problema con la tratamiento recibido, el servicio de ginecología muestra un sincero interés en solucionarlo					
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta					
10	Las ginecólogos que pasan visita hospitalaria, le informa sobre su plan de hospitalario.					
11	Las ginecólogos que pasan visita hospitalaria, nunca están					

	demasiadas ocupadas para responder a sus preguntas.					
12	Los técnicos del servicio de ginecología, nunca están demasiados ocupados para atenderlo.					
13	El servicio de ginecología, siempre está dispuesto a ayudarle.					
	DIMENSIÓN 4: Seguridad					
14	Usted se siente seguro con las dietas recibidas, por el servicio de ginecología.					
15	El comportamiento del personal de ginecología hospitalaria, le transmite confianza.					
16	El personal de ginecología hospitalaria, son amables con usted.					
17	Las ginecólogas que pasan visita hospitalaria, responden a las preguntas que les hace respecto a su salud.					
	DIMENSIO 5: Empatía					
18	El personal de ginecología se identifica con Ud. Y lo saluda por su nombre con respeto.					
19	Las médicos que pasan visita hospitalaria, le dan una atención personalizada					
20	El servicio de ginecología, comprenden sus necesidades específicas.					
21	El servicio de ginecología, se preocupa por su pronta recuperación.					
22	El servicio de ginecología, siempre está disponible para atenderlo en caso lo solicite (horario nocturno de 6.00 pm a 9.00 pm					

## ANEXO 4: Validación de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: ANSIEDAD

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. Estado</b>							
1	Me siento calmado	X		X		X		
2	Me siento seguro	X		X		X		
3	Estoy tenso	X		X		X		
4	Estoy contrariado	X		X		X		
5	Estoy a gusto	X		X		X		
6	Me siento alterado	X		X		X		
7	Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo	X		X		X		
8	Me siento descansado	X		X		X		
9	Me siento ansioso	X		X		X		
10	Me siento cómodo	X		X		X		
11	Me siento con confianza de mí mismo	X		X		X		
12	Me siento nervioso	X		X		X		
13	Me siento agitado	X		X		X		
14	Me siento "a punto de explotar"	X		X		X		
15	Me siento reposado	X		X		X		
16	Me siento satisfecho	X		X		X		
17	Estoy preocupado	X		X		X		
18	Me siento muy preocupado y aturdido	X		X		X		
19	Me siento alegre	X		X		X		

20	Me siento bien	X		X		X		
	<b>II. Rasgo</b>							
21	Me siento mal	X		X		X		
22	Me canso rápidamente	X		X		X		
23	Siento ganas de llorar	X		X		X		
24	Quisiera ser tan feliz como otros parece serlo	X		X		X		
25	Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente	X		X		X		
26	Me siento descansado	X		X		X		
27	Soy una persona “tranquila, serena y templada”	X		X		X		
28	Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas	X		X		X		
29	Me preocupo demasiado por cosas sin importancia	X		X		X		
30	Soy feliz	X		X		X		
31	Tomo las cosas muy a pecho	X		X		X		
32	Me falta confianza en mí mismo	X		X		X		
33	Me siento seguro	X		X		X		
34	Trato de sacarle el cuerpo a la crisis y dificultades	X		X		X		
35	Me siento melancólico	X		X		X		
36	Me siento satisfecho	X		X		X		
37	Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan	X		X		X		
38	Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza	X		X		X		
39	Soy una persona estable	X		X		X		
40	Cuando pienso en los asuntos que tengo entre manos me pongo tenso y alterado	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Los materiales relacionados con el servicio de ginecología que se utiliza (bandejas, platos, cubiertos y jarras) se encuentra limpio y en buen estado.	X		X		X		
2	El personal de ginecología que le visita (hospitalización) tiene apariencia limpia.	X		X		X		
3	Los medicamentos que recibe del servicio de ginecología, según indicación médica, son visualmente atractivas.	X		X		X		
4	Las dietas que recibe del servicio de ginecología, según indicación médica, son de sabor agradable.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Los medicamentos son entregadas a tiempo por el servicio de ginecología.	X		X		X		
6	Los medicamentos por vía oral o por sonda nasogástrica son entregadas a tiempo por el servicio de ginecología.	X		X		X		
7	Los tratamientos que reciben del servicio de ginecología llegan usualmente calientes.	X		X		X		
8	Los tratamientos son entregadas sin equivocación por el servicio de ginecología.	X		X		X		
9	Cuando usted tiene un problema con la tratamiento recibido, el servicio de ginecología muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Las ginecólogas que pasan visita hospitalaria, le informa sobre su plan de hospitalario.	X		X		X		

11	Las ginecólogas que pasan visita hospitalaria, nunca están demasiadas ocupadas para responder a sus preguntas.	X		X		X		
12	Los técnicos del servicio de ginecología, nunca están demasiados ocupados para atenderlo.	X		X		X		
13	El servicio de ginecología, siempre está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Usted se siente seguro con las dietas recibidas, por el servicio de ginecología.	X		X		X		
15	El comportamiento del personal de ginecología hospitalaria, le transmite confianza.	X		X		X		
16	El personal de ginecología hospitalaria, son amables con usted.	X		X		X		
17	Las ginecólogas que pasan visita hospitalaria, responden a las preguntas que les hace respecto a su salud.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	El personal de ginecología se identifica con Ud. Y lo saluda por su nombre con respeto.	X		X		X		
19	El servicio de ginecología, comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
20	El servicio de ginecología, se preocupa por su pronta recuperación.	X		X		X		
21	El servicio de ginecología, siempre está disponible para atenderlo en caso lo solicite (horario nocturno de 6.00 pm a 9.00 pm)	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cerafin Urbano Virginia Asunción



DNI:31683051

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. José Avendaño Atauje

.....  
Especialidad del validador .....Psicólogo

DNI:.....08064695.....



Firma del validador

## ANEXO 5: Matriz de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
i1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i5	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i6	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i7	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i8	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i9	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i11	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i12	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i13	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i14	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i15	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i16	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i17	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i18	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i19	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i20	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i21	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i22	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i23	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i24	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
i25	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
d1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
d2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
d3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
d4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
DI1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
DI2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
DI3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
V1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
V2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada

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



## **ANEXO 6: Propuesta de valor**

### **Título Programa: Programa contra la ansiedad**

#### **Introducción**

La ansiedad es una respuesta emocional que se presenta en el sujeto ante situaciones que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosas, aunque en realidad no se pueden valorar como tal, esta manera de reaccionar de forma no adaptativa, hace que la ansiedad sea nociva porque es excesiva y frecuente. Es por esto que la ansiedad es considerada como un trastorno mental prevalente en la actualidad, ya que engloba toda una serie de cuadros clínicos que comparten, como rasgo común, extrema de carácter patológico, que se manifiesta en múltiples disfunciones y desajustes a nivel cognitivo, conductual y psicofisiológico. Además, la ansiedad se ha estudiado como una respuesta emocional ante un conjunto de hechos experienciales, fisiológicos y expresivos, donde la persona considera estos episodios como potencialmente amenazantes, aunque no necesariamente resulte peligroso.

#### **Situación problemática**

La problemática de las gestantes adolescentes y adultas es muy amplia y aunque en las dos últimas décadas ha recibido mayor atención, hasta el momento el estado ha ido incrementado diversos programas de salud que intentan ocuparse de este grupo humano. La hipótesis de que la ansiedad o el estrés materno durante el embarazo afectan al desarrollo del bebé es antigua, pero sólo recientemente se han realizado estudios lo suficientemente amplios para contrastarla. En las dos últimas décadas una serie de estudios han permitido avanzar en la comprensión de los mecanismos por los que se produce dicho efecto. Diversos estudios han confirmado que el estrés materno durante el período fetal puede condicionar el desarrollo emocional y conductual del niño incluso hasta el inicio de la edad adulta.

#### **Justificación**

Este programa permitirá que los pacientes puedan tener un control sobre sus emociones y sus actitudes, de esa manera, las gestantes o pacientes de

ginecología entonces se sentirán más seguras y por lo tanto, el servicio que percibirán por parte de la institución será de calidad y segura. Entonces, de esta manera, se podrá mejorar la calidad de vida de las pacientes que se puedan encontrar en la etapa de gestación o que acuden al servicio de ginecología.

### **Grupo objetivo**

Pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

### **Objetivo general**

Determinar de qué manera la ansiedad se relaciona con la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

### **Objetivos específicos**

Determinar de qué manera el estado de ansiedad se relaciona la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

Determinar de qué manera el rasgo de ansiedad se relaciona la calidad de servicio a los pacientes de ginecología en el hospital III Essalud, Puno, 2021.

### **Metodología**

La metodología se da de forma inductiva, en la cual cada sesión del programa contra la ansiedad, mostrará la conclusión del programa. Para ello, se plantea 5 sesiones.

### **Cronograma**

Sesión	Fecha	Duración
1	Día 1	2 horas
2	Día 5	1 hora y media
3	Día 10	1 hora y media
4	Día 15	1 hora y media
5	Día 20	2 horas
6	Día 25	2 horas
7	Día 30	1 hora y media
8	Día 35	1 hora y media
9	Día 40	1 hora y media

10	Día 45	2 horas
----	--------	---------

### **Recursos y materiales**

#### Recursos humanos

- 2 psicólogos
- 1 ayudante

#### Materiales

- Diapositivas
- Material impreso

## ANEXO 7: Informe de turnitin al 22% de similitud

### ANSIEDAD Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DE GINECOLOGÍA EN EL HOSPITAL III, ESSALUD, PUNO, 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1 %
14	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

