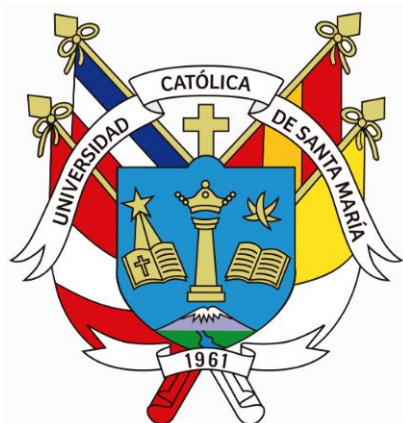


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Enfermería
Escuela Profesional de Enfermería



**RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE
SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DURANTE LA
PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES
MISTI, AREQUIPA 2022**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**Hermoza Rodríguez, Anna Margaret
Marrón Arela, Deysi Lizeth**

Para optar por el Título Profesional de:

Licenciadas en Enfermería

Asesora:

Mg. Rubina Carbajal, Eliana Úrsula

Arequipa – Perú

2022

DICTAMEN APROBATORIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dra. Sonia Núñez Chávez
Decana de la Facultad de Enfermería
DE : Jurado Dictaminador
ASUNTO : Dictamen de Borrador de Tesis
"RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL
PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19
EN EL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI,
AREQUIPA 2022"
BACHILLERES: Hermoza Rodríguez, Anna Margaret
Marrón Arela, Deysi Lizeth
FECHA : 07 de Noviembre 2022

Reunidas las miembros del Jurado Dictaminador y subsanadas las observaciones, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Santa María, se decide dar pase a la FASE DE SUSTENTACIÓN.

Atentamente

Dra Teresa hocano Rosas
PRESIDENTA

Mg Ana Evelyn Baca Ticona
SECRETARIA

Mg. Shirley Delgado Velarde
VOCAL

DEDICATORIA

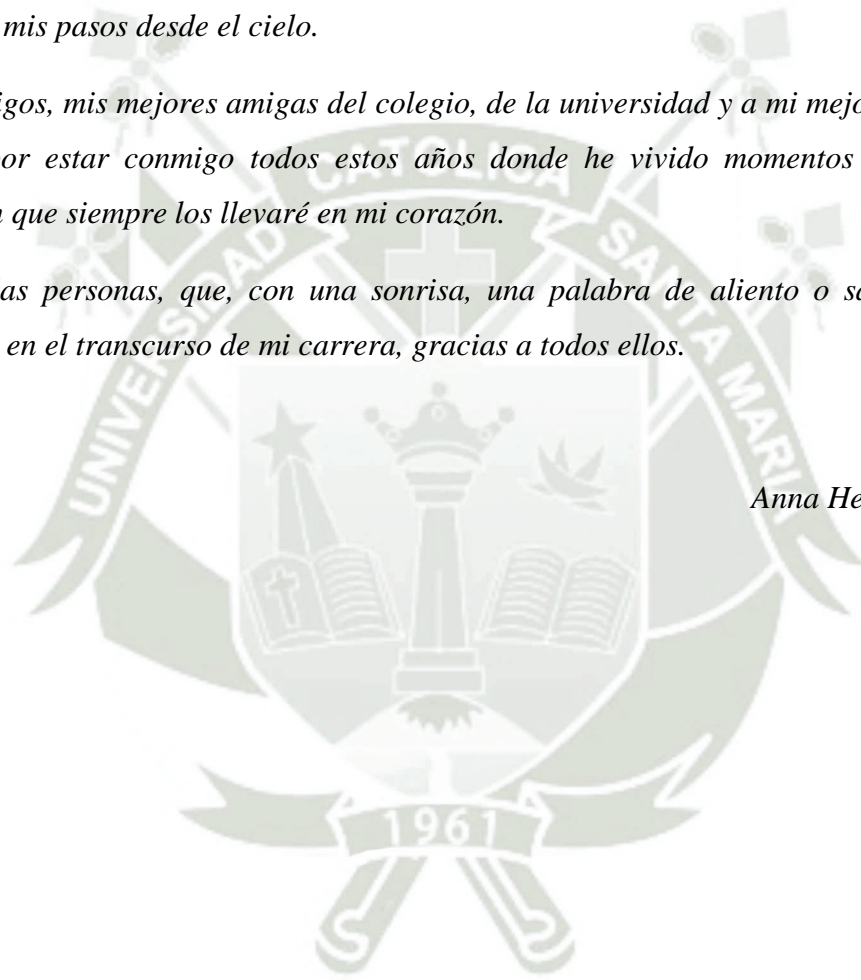
A mi mamita, por su gran amor y comprensión, por ser mi ejemplo a seguir y motivación, por darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, por siempre mi corazón y mi cariño.

A mi familia, a mis tíos y tías Mechita y Charito, a mi primos y primas por la ayuda y el cariño que siempre me brindaron, por sus consejos y palabras de aliento y a mi tía Dionita (Q.E.P.D) por guiar mis pasos desde el cielo.

A mis amigos, mis mejores amigas del colegio, de la universidad y a mi mejor amigo, muchas gracias por estar conmigo todos estos años donde he vivido momentos felices y tristes, recuerden que siempre los llevaré en mi corazón.

A todas las personas, que, con una sonrisa, una palabra de aliento o sabio consejo, me alentaron en el transcurso de mi carrera, gracias a todos ellos.

Anna Hermoza Rodríguez



Con todo mi corazón a mi mamita Anita (Q.E.P.D) por haberme amado sin condición y por impulsarme desde niña la vocación de enfermería, sé que, aunque no estés presente, siempre me acompañas en cada paso que doy, por eso te dedico este trabajo con amor.

A mi papá Mancho, con todo mi amor y cariño, por haberme apoyado a realizarme profesionalmente, por creer en mi capacidad, por ser mi soporte incondicional, por su sacrificio y esfuerzo, ayudándome a crecer, para ser la persona que hoy soy.

A mi papito Bernardo, quien es muy importante, por el amor que me has dado, por acompañarme en todo el trayecto de mi vida siendo el motor y motivo para no rendirme y guiar mis pasos hacia el éxito y hoy es un privilegio retribuirte un poquito de lo mucho que me has dado.

A mis tíos, Hernán, Jessica, Lupe y Ludgardo por aconsejarme y alentarme, brindándome su apoyo, gracias por ser parte de mi vida.

A mis amigos y amigas, en especial a mi amiga Anna, mi compañera de tesis, que unidas logramos que esto fuera posible, Dios siempre nos ilumine y llene de éxitos.

Deysi Marrón Arela

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por habernos dado la vida, por habernos guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser la luz en nuestro camino, por darnos la sabiduría y fortaleza para alcanzar este triunfo.

A nuestra universidad Católica de Santa María, a nuestra querida Facultad de Enfermería y a nuestras docentes quienes nos brindaron sus valiosos conocimientos e hicieron que podamos crecer día a día como profesionales, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

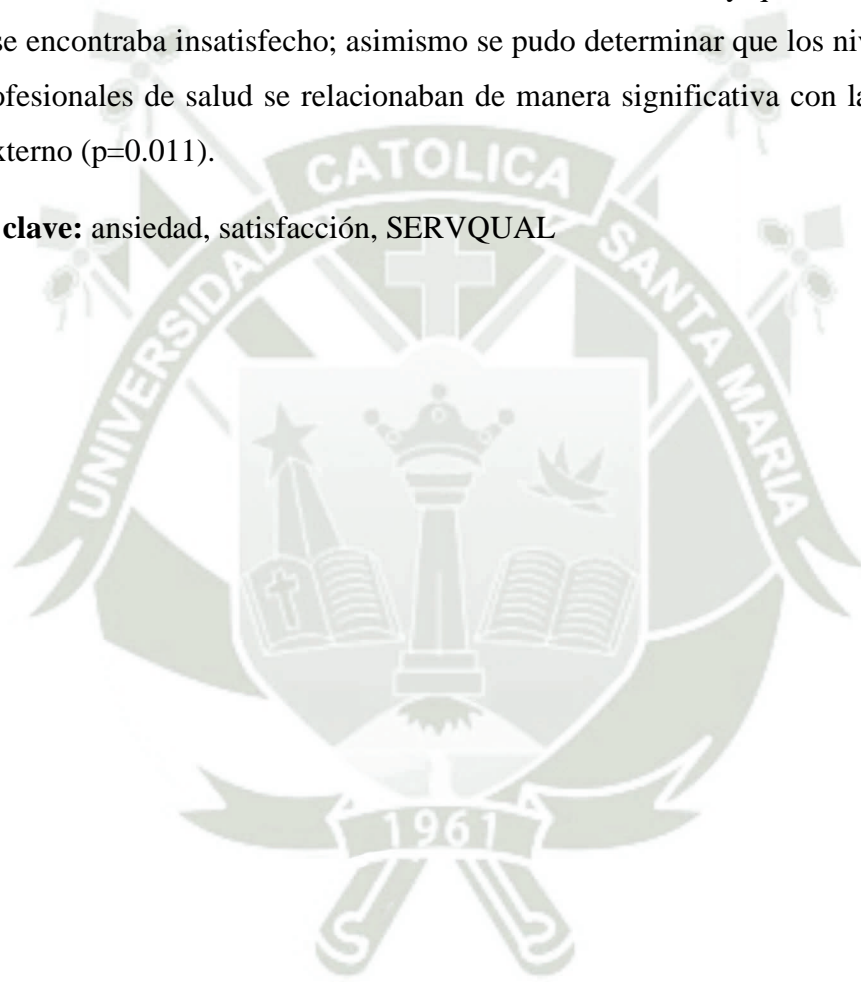
Al centro de salud Edificadores Misti, a la Dra. Mercedes Rodríguez y todos los profesionales, quienes nos brindarnos su apoyo durante nuestro internado, por su amplia colaboración en el proceso y culminación de esta investigación



RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal establecer la relación de los niveles de ansiedad en el personal de salud y la satisfacción del usuario externo durante la Pandemia Covid-19 en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022. El trabajo fue de tipo de campo con un nivel descriptivo relacional de corte transversal y se trabajó con una población de 56 trabajadores de salud y 196 pacientes. En los resultados se determinó que el 64.3% del personal de salud evaluado tenía un nivel de ansiedad moderado y que el 55.1% de usuarios externos se encontraba insatisfecho; asimismo se pudo determinar que los niveles de ansiedad de los profesionales de salud se relacionaban de manera significativa con la satisfacción del usuario externo ($p=0.011$).

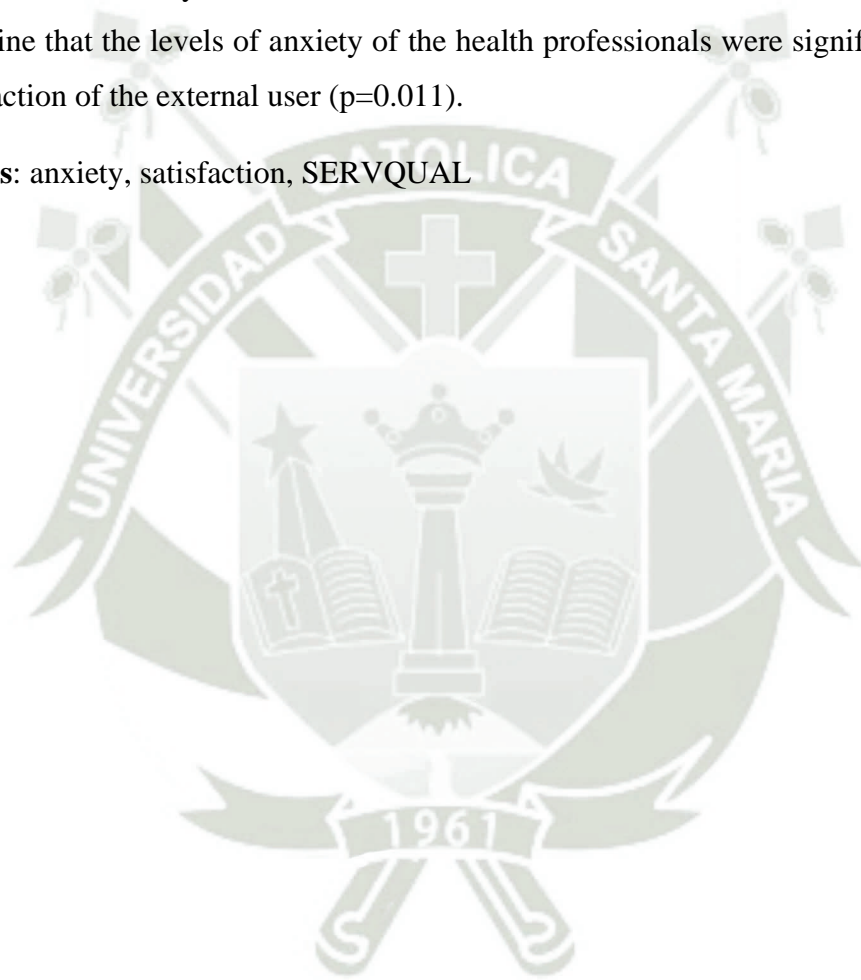
Palabras clave: ansiedad, satisfacción, SERVQUAL



ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between anxiety levels in health personnel and external user satisfaction during the Covid-19 Pandemic at the Edificadores Misti Health Center, Arequipa 2022. The work was of a type field study with a cross-sectional relational descriptive level and worked with a population of 56 health workers and 196 patients. The results showed that 64.3% of the health personnel evaluated had a moderate level of anxiety and that 55.1% of the external users were dissatisfied; it was possible to determine that the levels of anxiety of the health professionals were significantly related to the satisfaction of the external user ($p=0.011$).

Keywords: anxiety, satisfaction, SERVQUAL



ÍNDICE

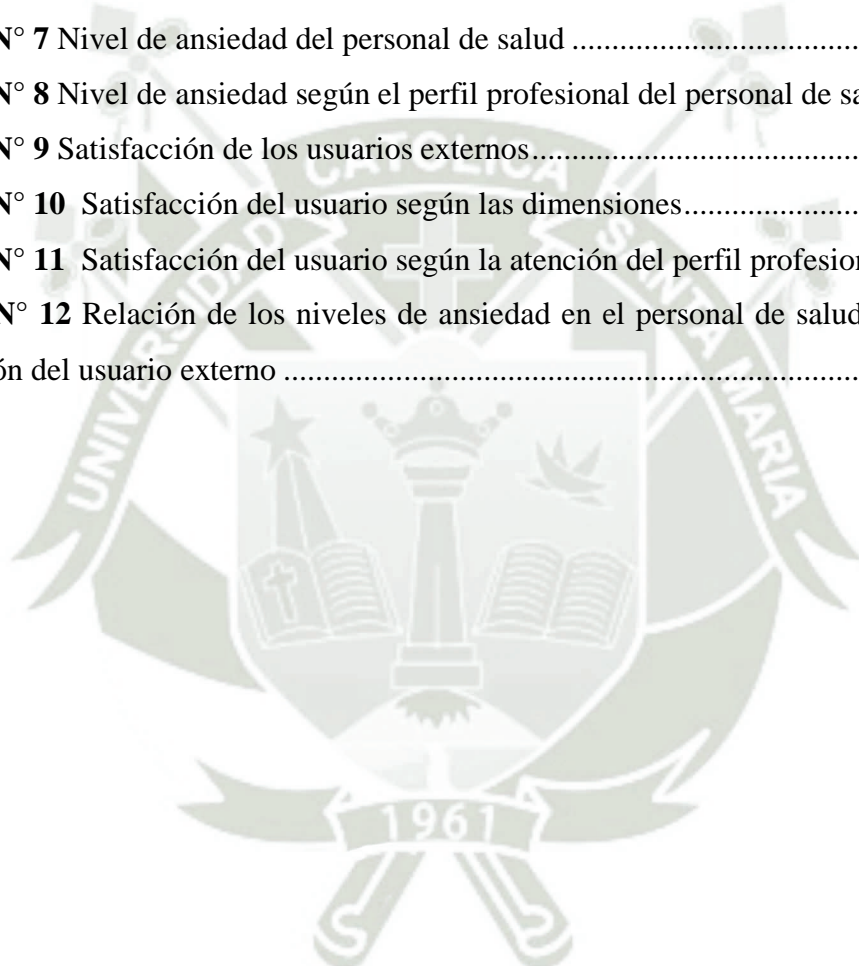
DICTAMEN APROBATORIO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Enunciado del problema.....	3
1.2. Descripción del problema	3
1.3. Justificación	5
2. OBJETIVOS.....	6
3. MARCO TEÓRICO.....	7
3.1. Ansiedad	7
3.2. Satisfacción del usuario	15
3.3. Revisión de antecedentes investigativos.....	19
4. HIPÓTESIS.....	21
CAPITULO II	23
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	23
1. TÉCNICA E INSTRUMENTOS	24
1.1. Técnicas	24
1.2. Instrumento	24
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	25
2.1. Ámbito	25
2.2. Temporalidad.....	25

2.3. Unidades de estudio	25
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.1. Organización	26
3.2. Recursos	27
3.3. Procesamiento de los datos	27
3.4. Cronograma de actividades	28
CAPÍTULO III	29
RESULTADOS	29
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	53



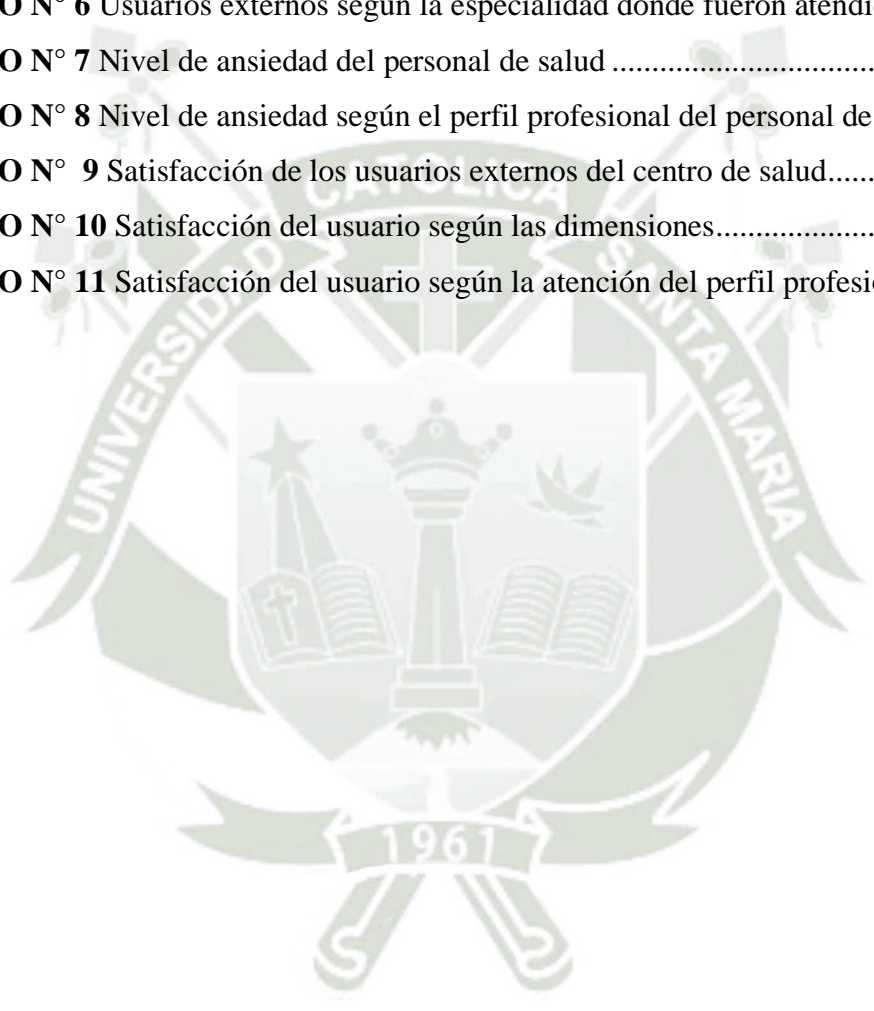
ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Personal de salud según grupo etario.....	30
TABLA N° 2 Personal de salud según su género.....	31
TABLA N° 3 Personal de salud según su perfil profesional.....	32
TABLA N° 4 Usuarios externos según grupo etario.....	33
TABLA N° 5 Usuarios externos según su género.....	34
TABLA N° 6 Usuarios externos según la especialidad donde fueron atendidos.....	35
TABLA N° 7 Nivel de ansiedad del personal de salud.....	37
TABLA N° 8 Nivel de ansiedad según el perfil profesional del personal de salud.....	38
TABLA N° 9 Satisfacción de los usuarios externos.....	40
TABLA N° 10 Satisfacción del usuario según las dimensiones.....	41
TABLA N° 11 Satisfacción del usuario según la atención del perfil profesional.....	43
TABLA N° 12 Relación de los niveles de ansiedad en el personal de salud y los niveles de satisfacción del usuario externo.....	45



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Personal de salud según grupo etario.....	30
GRÁFICO N° 2 Personal de salud según su género.....	31
GRÁFICO N° 3 Personal de salud según su perfil profesional	32
GRÁFICO N° 4 Usuarios externos según grupo etario.....	33
GRÁFICO N° 5 Usuarios externos según su género	34
GRÁFICO N° 6 Usuarios externos según la especialidad donde fueron atendidos	36
GRÁFICO N° 7 Nivel de ansiedad del personal de salud	37
GRÁFICO N° 8 Nivel de ansiedad según el perfil profesional del personal de salud	39
GRÁFICO N° 9 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud.....	40
GRÁFICO N° 10 Satisfacción del usuario según las dimensiones.....	42
GRÁFICO N° 11 Satisfacción del usuario según la atención del perfil profesional	44



INTRODUCCIÓN

Casi al término del año 2019, se reportó el primer caso de la enfermedad COVID-19, la cual consistía en un cuadro clínico de síntomas como, fiebre, cansancio y alteraciones graves en el sistema respiratorio. Desde ese momento en menos de un año el COVID-19 se expandió por todo el mundo.

De esta manera, para enero del año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya había declarado a esta enfermedad emergencia de salud pública, catalogándola, en marzo como pandemia.

Esta afección no solo dificultó la vida cotidiana de todos los actores sociales, sino que también tuvo un impacto negativo en el sector sanitario obligándolo a una reorganización para poder afrontar este problema.

En nuestro país se tuvo un contagio muy elevado lo cual sumado a la carencia de recursos y problemas burocráticos en el sistema sanitario hizo que este colapse, lo cual influyó negativamente en la salud mental de sus trabajadores, generando sentimientos de miedo, incertidumbre, preocupación e incluso síntomas psicósomáticos.

Razón por la que surgió la necesidad de indagar el grado de ansiedad de los trabajadores sanitarios, específicamente en el Centro de Salud Edificadores Misti, ya que en nuestra etapa como internas de enfermería en este establecimiento, tuvimos la experiencia personal de estar en contacto y observar las circunstancias en las que el personal de salud brindaba los servicios médicos, así como la inconformidad de los usuarios al finalizar la atención.

En tal razón para el presente trabajo se tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre los niveles de ansiedad del personal sanitario y la satisfacción de los pacientes, con lo cual se busca aportar información que pueda ser usada para ofrecer servicios humanos adecuados y de este modo realizar un buen funcionamiento del centro de salud.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA 2022

1.2. Descripción del problema

A. Área, campo y línea:

- a) **Área:** Ciencias de la Salud
- b) **Campo:** Salud Mental
- c) **Línea:** Niveles de ansiedad y satisfacción del usuario

B. Análisis y operacionalización de las variables:

Datos de las unidades de estudio:

PERSONAL DE SALUD	
EDAD	- 30 – 65 años
SEXO	- Masculino - Femenino
PERFIL PROFESIONAL	- Médico - Enfermera - Obstetra - Psicólogo - Odontólogo - Farmacéutico - Biólogo - Nutricionista - Técnico de enfermería

USUARIO EXTERNO	
EDAD	- 18 a 65 años
SEXO	- Masculino - Femenino
CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO	- Medicina - Medicina especialidades - Enfermería - Obstetricia - Psicología - Odontología - Farmacia - Laboratorio - Nutrición

Variables:

El presente estudio tiene dos variables:

- **Variable independiente:** Ansiedad
- **Variable dependiente:** Satisfacción del usuario

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
ANSIEDAD	- Síntomas Somáticos - Síntomas Cognoscitivos	- Ansiedad mínima: (0-7 puntos) - Ansiedad leve: (8-15 puntos) - Ansiedad moderada: (16-25 puntos) - Ansiedad grave: (26-63)
SATISFACCIÓN DE USUARIO	- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad	- Satisfecho (+) - Insatisfecho (-)

	- Empatía - Aspectos tangibles	
--	-----------------------------------	--

C. Interrogantes básicas

- a) ¿Cuáles son los niveles de ansiedad en el personal de salud durante la Pandemia Covid-19 en el centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022?
- b) ¿Cómo es la satisfacción del usuario externo durante la Pandemia Covid-19 en el centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre los niveles de ansiedad en el personal de salud y la satisfacción del usuario externo durante la Pandemia Covid-19 en el centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022?

D. Tipo y nivel de investigación

- **Tipo:** De Campo
- **Nivel:** Descriptivo relacional de corte transversal

1.3. Justificación

El informe científico publicado por la OMS menciona que la depresión y la ansiedad aumentaron más de un 25% en el primer año de la pandemia. Siendo los países más afectados aquellos que tenían un mayor índice de contagios y muertes debido a esta enfermedad, como el Perú (1).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto a la OMS, informaron que existe una crisis de seguridad sanitaria, que impacta de manera directa al personal de salud, los cuales deberían tener una buena salud mental, para dar una atención de calidad (2).

En un estudio realizado en Perú, en los profesionales de enfermería, sobre ansiedad, estrés y depresión, se encontró que el 39.1%, tuvo ansiedad, 24.6% depresión y 8,8% estrés, lo que demuestra que el exceso de demanda laboral al que están sometidos los profesionales, junto con la competitividad laboral actual, genera elevados niveles de ansiedad (3).

Nuestra investigación tiene como finalidad, reconocer el grado de ansiedad del personal sanitario del Centro de Salud Edificadores Misti, determinar la satisfacción de los pacientes y establecer la asociación entre estas variables, durante la pandemia

Covid-19. A su vez buscará establecer acciones que ayuden a mitigar la ansiedad en el personal sanitario, producido por la pandemia y la gran demanda de pacientes quienes exigían desesperadamente la atención, por la sobrecarga laboral y el miedo a contagiarse poniendo en riesgo a sus familias. Todos estos aspectos, influirían sobre el bienestar psicológico del personal sanitario y por consiguiente en la satisfacción del usuario.

Esta investigación tiene **relevancia científica**, ya que aporta conocimientos sobre la asociación entre la ansiedad del personal sanitario y su calidad de atención que es vivenciada por los pacientes y asimismo permitirá tener indicadores sobre cómo se manifiesta cada variable.

Tiene **relevancia social y humana**, ya que este estudio tuvo como fin promover el bienestar psicológico del personal sanitario, a través de estrategias que propondremos para aplacar el grado de ansiedad presentado, y a la adaptación frente a la situación de la emergencia sanitaria, que exige un mayor grado de seguridad, capacidad, flexibilidad y contar con buena salud física y mental.

La **novedad y originalidad** de la investigación, consiste en que esta investigación en el personal del Centro de Salud Edificadores Misti, no ha sido realizado con anterioridad, y el que nos permitirá saber si estos trabajadores de salud han sido afectados en su salud mental, identificando sus niveles de ansiedad y como se ha relacionado con la satisfacción de los pacientes.

El estudio es **viable y factible**, ya que se contó con el apoyo de la Jefatura y del personal del Centro de Salud, quienes son un grupo accesible y se tiene los instrumentos validados.

La **motivación personal** de realizar la presente investigación tiene como propósito obtener nuestro título profesional.

2. OBJETIVOS

- a) Identificar los niveles de ansiedad en el personal de salud durante la Pandemia Covid-19 en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022.
- b) Determinar la satisfacción del usuario externo durante la Pandemia Covid-19 en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022.

- c) Establecer la relación de los niveles de ansiedad en el personal de salud y la satisfacción del usuario externo durante la Pandemia Covid-19 en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Ansiedad

Beck considera que la ansiedad es una respuesta incorrecta ante sucesos percibidos como amenazantes, estando relacionada a premisas inexactas o engañosas (4).

Para la **OMS** es una respuesta anticipatoria ante una desgracia futura, acompañada de una sensación de desagrado y de síntomas fisiológicos. También hace referencia a la unión de diversos síntomas físicos y psicológicos que no pueden ser atribuidos a amenazas reales; también pueden ir acompañados de síntomas obsesivos o histéricos (5).

El término de ansiedad también puede ser entendido como un sentimiento pasajero de tensión, temor ante la percepción de peligro, un anhelo intenso, una reacción orgánica ante una demanda y como un estado de sufrimiento patológico (6).

3.1.1. Epidemiología

En el Perú se tiene una prevalencia de uno o más trastornos psicológicos del 13.5%; siendo él más común, el trastorno de ansiedad con un 7.9%, seguido de otros trastornos del ánimo con un 3.5%, por trastornos de regulación de impulsos con un 3.5% y por trastornos asociados al consumo de drogas con un 4.6% (7).

Las afecciones psicológicas más comunes en el personal sanitario fueron el estrés y los trastornos de sueño, con una prevalencia del 43% (8), siendo principalmente afectados los del género femenino, del área de enfermería y quienes trabajaban de manera directa con posibles casos o confirmados de COVID-19 (9).

De manera general, también se reportó que durante la pandemia los del sexo femenino eran los más afectados, teniendo síntomas de ansiedad y depresión, mientras que los varones tuvieron un mayor índice de estrés (8).

3.1.2. Etiología

El origen de la ansiedad es complejo dado que se tienen múltiples factores que en conjunto o por separado pueden causarla como: factores genéticos, biológicos, bioquímicos, psicosociales, traumáticos, cognitivo conductuales y ambientales.

A. Factores genéticos

En diversas investigaciones se ha encontrado que cualquier componente genético puede contribuir al desarrollo de un cuadro de ansiedad; no obstante, se puede resaltar que un 4% de la variabilidad de esta afección es causada por un tipo polimórfico del gen transportador de serotonina, por lo que las personas que generan menos de este transportador tienden a presentar grados más altos de ansiedad; por otra parte también se ha encontrado que la herencia es un factor que predispone al padecimiento de estos trastornos (10).

B. Factores Biológicos

Se ha atribuido el origen de la ansiedad a alteraciones en determinadas zonas corticales del cerebro como la corteza frontal y la corteza temporal. Hallazgo que pudo obtenerse al comparar similitudes entre sujetos con epilepsia del área temporal y sujetos con trastorno obsesivo compulsivo (10).

C. Factores bioquímicos

Al parecer los síntomas de ansiedad son mediados por algunas sustancias químicas como la noradrenalina, la serotonina y GABA que se encuentran en el Sistema Nervioso Central.

En cuanto al sistema nervioso periférico, la regulación de los síntomas fisiológicos es explicado por el funcionamiento del sistema autónomo y también con la adaptación del sistema simpático (10).

D. Factores psicosociales

Como principal factor psicosocial se tiene al estrés, que según la OMS corresponde a un grupo de reacciones que preparan al organismo para dar

una respuesta; en este aspecto todo tipo de cambio puede generar estrés. Tanto el estrés como los trastornos emocionales influyen sobre los individuos en todas las esferas de su vida (11).

También se tiene la influencia de interacción social, las relaciones en el trabajo y en el ámbito académico, los cambios en la vida cotidiana, los requerimientos económicos y sociales; se asocian con las alteraciones de adaptación como los trastornos de ansiedad generalizada y los de tipo ansioso (10).

E. Factores traumáticos

La vivencia de impresiones fuertes como robos, agresiones, desgracias, accidentes, violaciones, los cuales generan deterioro cerebral y se asocian a cuadros graves de ansiedad como un estrés crónico o el estrés postraumático (10).

F. Factores cognitivo-conductuales

Los trastornos emocionales y los comportamientos desadaptativos son precedidos por sistemas cognitivos alterados (creencias irracionales), de esta manera se explica el origen de la ansiedad ante una valoración de los estímulos como amenazantes y una subestimación de los recursos personales para afrontarlos. Los sujetos con patrones cognitivos negativos generan cuadros de ansiedad en donde se ve una palpitación cardiaca como una señal de estar a punto de fallecer. Asimismo, mediante la influencia de las características del entorno y por procesos de condicionamiento se puede aprender conductas ansiosas de otros (6).

G. Factores ambientales

Las características físicas del entorno pueden influir en la presencia de ansiedad como la temperatura, iluminación, ruido, entre otros (12).

3.1.3. Tipos de ansiedad

Según el Manual Diagnóstico de la Asociación Americana de Psicología (13) entre las formas de ansiedad encontramos los siguientes:

A. Trastorno de ansiedad por separación

Consiste en la vivencia de miedo y ansiedad ante el alejamiento de la persona por la que se tiene un apego inadecuado para el desarrollo; se tiene temor continuo de que la persona por la que se tiene el apego sufra algún daño o que alguna situación pueda llevar a su pérdida. Se padecen de síntomas como pesadillas y angustia. Este trastorno es común en la infancia, aunque también puede manifestarse en la edad adulta.

B. Mutismo selectivo

Consiste en la incapacidad de hablar en momentos en los que es necesario o se tiene la expectativa de interactuar (por ejemplo, en una reunión), a pesar de que el sujeto pueda expresarse en otras situaciones como en su casa. Esta falta de comunicación logra alterar de manera significativa el desarrollo de sus actividades diarias.

C. Fobia específica

Se caracteriza por el miedo hacia situaciones u objetos determinados o, su evitación, a diferencia de los otros trastornos, el miedo o la ansiedad no presenta un factor cognitivo ya que es provocado de manera inmediata por la situación fóbica y se manifiesta de manera desproporcional al riesgo real. Existen diferentes tipos de fobias específicas: a los animales, a un espacio determinado, al agua, a la sangre, a las inyecciones, entre otros.

D. Trastorno de ansiedad social

Consiste en la manifestación de miedo ante la posibilidad de establecer interacción con otras personas o ante las situaciones que comprenden la posibilidad de ser evaluado, también se puede dar su evitación. Estas situaciones pueden ser concentraciones con sujetos desconocidos, momentos en el que el individuo es observado cuando realiza un determinado acto, entre otros. Se tiene la percepción de que los otros los califican de manera negativa lo cual genera sentimientos de vergüenza, humillación o rechazo.

E. Trastorno de pánico

Consiste en la vivencia reiterada y de manera sorpresiva, de crisis de pánico y la presencia de preocupación o intranquilidad debido a la posibilidad de volver a padecerlo en cualquier momento, también se puede cambiar de forma desadaptativa el comportamiento (como la evitación). En este trastorno se presentan de manera súbita temor o molestia intensa los cuales alcanzan su grado máximo en un periodo corto de tiempo, también se suelen presentar síntomas cognitivos y físicos. Estas crisis pueden suceder ante la presencia de determinadas situaciones u objetos como también de manera inespecífica, sin razón alguna.

F. Agorafobia

Se caracteriza por el temor o la presencia de ansiedad ante situaciones como estar en lugares públicos, espacios abiertos, lugares cerrados, ante una multitud o estar solos fuera de casa. El sujeto que lo padece tiene temor a estas situaciones ya que se tiene la creencia de presentar síntomas parecidos a la crisis de pánico, síntomas humillantes o incapacitantes, en momentos en los que le sería imposible escapar o disponer de ayuda. Por lo general estas situaciones son evitadas o se afrontan siempre con la presencia de un acompañante.

G. Trastorno de ansiedad generalizada

Consiste en la manifestación de una ansiedad continua de grado elevado y por la preocupación en varias cosas, los cuales son percibidos como incontrolables. También suele presentarse síntomas físicos como nerviosismo, inquietud, excitación, cansancio, imposibilidad de estar enfocados, tener la mente en blanco, rigidez muscular, facilidad de enojo y problemas en el sueño.

H. Trastorno de ansiedad inducida por medicamentos debido a una afección médica y a drogas

Comprende la ansiedad causada por la intoxicación o el uso frecuente de estupefacientes o tratamientos médicos. Cabe resaltar que los síntomas

de ansiedad debido a una enfermedad se deben a una consecuencia fisiológica.

I. Trastorno obsesivo compulsivo

También denominado TOC por sus siglas, este trastorno se caracteriza por ser heterogéneo, duradero y disfuncional (14). Puede llegar a ser tan severo que puede generar un sufrimiento elevado y afectar a los quehaceres cotidianos (6).

3.1.4. Sintomatología

Si bien cada trastorno de ansiedad presenta su propia sintomatología (13), se tienen algunos síntomas comunes como:

Síntomas		
Emocionales cognitivos	Conductuales	Somáticos/fisiológicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preocupación ▪ Pánico ▪ Incapacidad de concentración ▪ Estado de alerta elevado ▪ Irritabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitación ▪ Compulsiones ▪ Cansancio ▪ Inquietud ▪ Alteraciones del sueño ▪ Disminución del rendimiento intelectual 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presión torácica o dolor ▪ Sensación de atragantamiento ▪ Mareos ▪ Xerostomía ▪ Sensación de inestabilidad ▪ Rubor, escalofríos ▪ Micción frecuente ▪ Hiperventilación ▪ Tensión muscular ▪ Náuseas ▪ Taquicardia ▪ Sudoración, temblores

Adaptado de Perote (15).

3.1.5. Diagnostico

Se debe tener síntomas gran parte de cada día en como mínimo más de 6 meses.

Primero debe diferenciarse entre la ansiedad patológica y la normal (10).

	Fisiológica	Patológica
--	--------------------	-------------------

Causante	Si	No (a veces)
Inadaptación	No	Si
Temporalidad desproporcional	No	Si
Impacto en la vida	No	Si
Alteraciones somáticas	No	Si
Impacto en la libertad	No	Si

Adaptado de Perote (15).

Los sujetos afectados presentan problemas para regular sus preocupaciones y esto es frecuente durante el día.

Las preocupaciones tienen que estar asociadas por lo menos con más de 3 de los siguientes síntomas: nerviosismo, cansancio, problemas para mantenerse concentrado, facilidad de enojo, rigidez muscular, alteraciones del sueño. Es posible que la ansiedad se deba a un trastorno médico o la necesidad de consumir sustancias (16).

3.1.6. Tratamiento

Casi todos los pacientes necesitan de un tratamiento, el cual se determina en relación con la gravedad y continuidad de los síntomas. Cuando se establecen tratamientos a corto plazo se busca disminuir los síntomas hasta que sean tolerables ya que, con frecuencia, estos no pueden eliminarse en su totalidad; en cambio cuando se da un tratamiento a largo plazo se busca su eliminación total.

Cuando se tiene síntomas no muy graves y se relacionan con aspectos estresantes psicosociales el tratamiento puede bastar con solo una intervención no farmacológica; pero cuando se trata de una sintomatología más severa y persistente, se requiere la intervención a través de medicación.

A. Intervención farmacológica

- **Benzodiazepinas**

Estos medicamentos tienen la función de incrementar la acción del ácido gamma-aminobutírico también conocido como GABA, lo cual ejerce una acción adicional (casi siempre excesiva) de inhibición en las neuronas (17).

El empleo de estos medicamentos es muy común en esta patología ya que tienen evidencia de ser altamente efectivos. Por lo general ante su empleo se da una respuesta rápida en la primera semana. La duración de su empleo puede ser corto, pero dado la cronicidad del TAG se suele recomendar su empleo por un tiempo prolongado, aunque aún es tema de discusión debido a que puede causar dependencia (18).

- **Antidepresivos**

En este tipo de medicamentos se encuentran sustancias que detienen la recaptación de serotonina y noradrenalina (IRSN) y las que detienen de forma selectiva la recaptación de serotonina (ISRS) siendo estos los más usados debido a que no suelen presentar muchos efectos adversos; no obstante, la paroxetina y el escitalopram son los únicos que se han probado hasta ahora por la Food and Drug Administration (FDA). Entre los IRSN se encuentra principalmente la venlafaxina (18).

B. Intervención psicológica

Dentro de los tipos de tratamiento no farmacológicos más efectivos se encuentra la terapia cognitiva comportamental (TCC), la cual es adecuada tanto en casos agudos como crónicos (18).

Se hace uso de mediaciones psicoterapéuticas como, estrategias cognitivo-conductuales, procedimientos de exposición y psicoeducación (19), técnicas de respiración y técnicas de relajación muscular, resaltando en esta última el método de Jacobson o de relajación progresiva, el cual se puede describir en tres pasos: se dirige la atención a un grupo muscular, se aumenta la atención en dicho grupo sin llegar al dolor y por un periodo de tiempo corto (20 a 30 segundos) y por último, se relaja la musculatura prestando atención a la sensación producida para luego evocarla cuando resulte oportuno (20).

En cuanto a terapias alternativas, se tiene el uso de herbolarias, acupuntura, e incluso estimulación eléctrica transcraneal (19).

3.1.7. Ansiedad durante la pandemia

En la pandemia por COVID-19 se han desencadenado diversos factores causantes de ansiedad como la imposición de medidas de restricción de la libertad, la incertidumbre, los mensajes contradictorios de las autoridades y la muerte de seres queridos (21, 22).

Se tiene la evidencia de diversos estudios que indican una seria afección en la salud psicológica de personas bajo cuarentena a diferencia de quienes no poseían restricciones, siendo característico la presencia de ansiedad, angustia e incluso depresión (22).

Asimismo, algunos estudios reportaron un incremento de la ansiedad por la salud, la cual se caracteriza por la presencia comportamientos y cogniciones que denotan una preocupación persistente por ser contagiado, pudiendo incluso derivar en hipocondriasis (23).

También se determinó como principal factor de riesgo la pobreza, ya que esta población atravesaba por mayores problemas para acceder a alimentos, servicios médica y otros recursos básicos (24).

En general se observó un incremento de los índices de ansiedad junto a otros trastornos mentales en todo el mundo incluyendo a la población peruana, aunque con ciertas diferencias según el estatus económico y social (25, 26, 27).

3.2. Satisfacción del usuario

Se puede considerar que la satisfacción es el producto de un proceso cognitivo de datos que regula entre las características esperadas por el usuario y lo brindado por la empresa, organización o institución (28).

3.2.1. Etapas de la satisfacción

Se identifican cuatro etapas relevantes que explican este proceso: las expectativas percibidas, el desempeño percibido, el contraste y, la satisfacción.

De esta manera la satisfacción del cliente respecto a un determinado servicio o producto se encuentra determinado por la diferencia entre la expectativa que presente y la percepción al manipular el producto.

La expectativa corresponde a una creencia de funcionalidad que se siente acerca del producto o servicio. Se pueden distinguir cuatro tipos de expectativas:

- **Expectativas predictivas:** Corresponde al desempeño real que el cliente espera de un proveedor determinado.
- **Deseos:** Corresponde a los valores del sujeto (necesidades, deseos o anhelos), los cuales sirven como estándares de comparación.
- **Expectativas de capital:** Corresponde a la creencia que tiene el consumidor acerca del producto en relación con el precio ofertado.
- **Normas basadas en la experiencia:** Corresponde al desempeño esperado en relación con anteriores experiencias personales o de la información que se tiene.

En cuanto al rendimiento, este corresponde a la percepción del desempeño del producto mientras es usado, esta percepción puede darse de manera objetiva o subjetiva. El rendimiento percibido de manera objetiva corresponde a una información real, que es medible y por lo tanto igual para todos los consumidores; en cambio el rendimiento subjetivo es aquel que es influido por las características propias de cada individuo, como sus creencias, valores, entre otros.

Respecto a la desconfirmación, esta es el resultado del contraste entre las expectativas de un producto antes de la compra o uso y el desempeño percibido después de usarlo. La magnitud de la discrepancia y el nivel de disconformidad originan el correspondiente satisfacción o insatisfacción. Las expectativas sirven como estándar de comparación, el cual se confirma cuando un producto cumple con las expectativas, se afirma negativamente cuando el desempeño es mejor de lo esperado, o se rechaza negativamente el rendimiento está por debajo del estándar de comparación (29).

3.2.2. Efectos de la satisfacción

Krüger (29) menciona que los resultados de la satisfacción influyen en tres categorías principales:

- **Relacionado con el cliente:** Esta categoría ha sido la más estudiada, los principales hallazgos mencionan que la satisfacción del cliente impacta en la intención de recompra, los cambios en la frecuencia de uso, la lealtad o deslealtad, los rumores, la venta cruzada y la sensibilidad al precio.
- **Relacionado con los empleados:** Se encontró que la satisfacción en el cliente también genera mayor satisfacción en los empleados influyendo a su vez de forma positiva en su desempeño laboral.
- **Relacionados con la eficiencia:** Se encontró que la satisfacción se relaciona positivamente con la eficiencia de la promoción (ratio de los gastos de las acciones de promoción y las ventas resultantes), también se encontró que la satisfacción del cliente permite aumentar la eficiencia de los empleados.

3.2.3. Evaluación de la satisfacción

La valoración de la satisfacción es fundamental ya que es un indicador clave que permite identificar el desempeño general de la empresa o institución, permite identificar falencias en la atención y establecer estrategias para mejorarlas (30).

Para realizar un estudio de satisfacción, se debe recurrir a métodos de la investigación social y optar por el más adecuado (31). Estos métodos se pueden agrupar en métodos directos e indirectos (32).

En la evaluación directa se consulta al cliente acerca de si la organización cumple con sus requerimientos (32). Esta evaluación puede darse de manera cualitativa o cuantitativa.

A. Evaluación cualitativa

Se caracteriza por brindar una mayor riqueza informativa, motivo por el que se los sugiere cuando se pretende tener entendimiento de la perspectiva del cliente sobre el servicio y ahondar en lo que espera y

requerimientos; como ejemplo de los estudios cualitativos se tienen: evaluación de demanda, estudios de mercados, evaluación de las expectativas y requerimientos de los clientes (31).

B. La evaluación cuantitativa

Encontramos la encuesta, la cual es sencilla de realizar e implica un bajo costo (31). En esta destacan dos modelos teóricos: el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF (32).

- **El modelo SERVQUAL**

Este modelo fue difundido por Zeithalm, Parasuraman y Berry, en este se propone evaluar la percepción de calidad de un servicio como el contraste entre la experiencia y la expectativa, para ello se hacen uso de cuestionarios generalmente constituidos por ítems que evalúan la fiabilidad, las respuestas, la empatía, seguridad y particularidades tangibles.

- **El modelo SERVPERF**

Fue elaborado por Cronin y Taylor y considera específicamente que la percepción es el acercamiento de la satisfacción al cliente.

Por otra parte, en la evaluación indirecta se recoge información asociada a la satisfacción de los requisitos del cliente, pero a través de fuentes indirectas que se encuentran al alcance y permiten obtener información complementaria. Entre estas fuentes encontramos la información de reclamaciones y, los resultados de evaluación del desempeño laboral (31, 32).

3.2.4. Rol de enfermera en la salud mental

La enfermería puede intervenir en la salud mental estableciendo medidas que permitan mejorar las condiciones de salud física y emocional del paciente, realizando actividades de prevención, identificando las causas emocionales de la enfermedad y del malestar, detectando los requerimientos psicológicos y brindar cuidados que ayuden a los pacientes y a sus familiares. También se requiere brindar apoyo para que el paciente asuma o reasuma su rol como ente activo, independiente y consciente de sus actos (33).

Uno de los propósitos fundamentales del personal enfermero que brinda servicios a pacientes con alteraciones mentales es brindarles soporte para que puedan aceptarse a sí mismo y mejorar sus relaciones con los demás. Cabe resaltar que en este soporte es posible se vea comprometida la personalidad de la enfermera (33).

La enfermería constituye una de las profesiones que asigna más tiempo a la atención de pacientes, desde su ingreso al centro hospitalario hasta su salida, interviene en su seno familiar e incluso en la comunidad de este, ejerciendo una fuerte influencia en su recuperación (33).

La enfermera asume un papel educativo y de fomentación de la salud física y mental a nivel individual, de la familia y de la comunidad, ayudando a identificar los factores de riesgo, por lo que debe asumir una labor asistencial y social a la vez; por ello las enfermeras deben estar preparadas para atender a un paciente con alteraciones psicológicas como esquizofrenia, trastorno de ansiedad o depresión, pero de igual forma a los adultos mayores con Alzheimer, a un niño que sufre acoso escolar o a un adolescente con anorexia.

3.3. Revisión de antecedentes investigativos

3.3.1. Antecedentes internacionales

- **CLAUDIA MENGUAL CONSUEGRA, WINDY ACOSTA AGUILAR “NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL SANITARIO QUE LABORAN EN CLÍNICAS U HOSPITALES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE BARRANQUILLA Y SOLEDAD EN TIEMPOS DE COVID-19, 2020” Colombia-2020.**

Concluye: que los niveles de ansiedad varían según el tipo de trabajo, y según los resultados obtenidos la ansiedad severa la presenta el sexo femenino a diferencia del sexo masculino (34).

- **MORAN LONGO MARÍA “NIVELES DE ANSIEDAD EN ENFERMERAS DE CONSULTA EXTERNA EN ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CAMIP II” Guatemala-2018.**

Concluye: que la ansiedad puede influir de manera negativa en diversas áreas de la vida de la persona como, en su trabajo, en sus relaciones, en su

funcionalidad familiar, entre otros. Además, que causa problemas físicos y emocionales (35).

- **MARÍN MUÑOZ ALEJANDRA MARÍA, USMA DÍAZ LUZ MARY “ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE” Medellín-2012.**
Concluye: que los factores que tienen un mayor impacto sobre el estrés laboral del personal sanitario corresponden a características del propio trabajo, teniendo una mayor carga las exigencias laborales que las condiciones psicosociales en la disminución de la ansiedad (36).

3.3.2. Antecedentes nacionales

- **HUARAYA NANCY NAZARIA. “RELACIÓN ENTRE LA ANSIEDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO 2018” Cusco-2018.**
Concluye: hay una asociación significativa entre la ansiedad y la satisfacción del usuario atendido en el área de emergencias del nosocomio estudiado (37).
- **GAMARRA PURI YURI HECTOR “CARACTERÍSTICAS DE LA ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL ÁREA COVID-19 Y NO COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, PERIODO FEBRERO - MARZO DEL 2021” Cusco-2021.**
Concluye: el personal sanitario evaluado presenta una incidencia elevada de ansiedad siendo más alto en el personal del área Covid del hospital evaluado (38).
- **CABANILLAS MARTOS ANALI ARACELLY “ASOCIACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ANSIEDAD Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE PACIENTES EN EMERGENCIA” Trujillo-2017.**
Concluyó: hay asociación significativa entre la ansiedad y el grado de satisfacción en los familiares de los pacientes atendidos (39).

3.3.3. Antecedentes locales

- **MORÁN NINA EVELYN, ROSAS GUTIERREZ MARILIA. “NIVELES DE DEPRESIÓN, ANSIEDAD Y ESTRÉS EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN ÁREA COVID DE DOS HOSPITALES DE LA REGIÓN AREQUIPA- 2021” Arequipa-2021.**

Concluye: hay relación significativa entre los niveles de estrés, depresión y ansiedad; en cuanto a la relación de las variables con las características sociodemográficas, esta solo es significativa con la edad, el tipo de trabajo y el acceso a EPP (40).

- **CHURA CASTRO GABRIELA, FLORES SERNAQUE DAYANA. “ANSIEDAD Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD EXPUESTO AL COVID 19 EN CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE CAYMA - AREQUIPA” Arequipa-2021.**

Concluye: la ansiedad y el estrés laboral no se relacionan; asimismo pudo determinar que los del área de biología eran quienes presentaban un mayor nivel de ansiedad y estrés (10).

- **APAZA CRUCES, MARÍA FERNANDA, ZEA HUANACUNI, ALISSON ROCÍO “NIVEL DE ANSIEDAD, DEPRESIÓN Y ESTRÉS ASOCIADOS A CARACTERÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS EN PERSONAL DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA, EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19. MICRORED FRANCISCO BOLOGNESI. AREQUIPA, 2022” Arequipa-2022.**

Concluye: que hay una conexión significativa entre la edad y el grado de estrés; asimismo determinaron que la atención de pacientes COVID-19 y los grados de depresión, ansiedad y estrés se relacionan de forma significativa (41).

4. HIPÓTESIS

Dado que la ansiedad es el sentimiento de temor manifestado como un miedo anticipado a padecer un daño, añadido a síntomas somáticos, es probable que los niveles de ansiedad del personal de salud se relacionen con la satisfacción del usuario externo que acuden al Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2022.





CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA E INSTRUMENTOS

1.1. Técnicas

Se empleó la técnica de cuestionario para la variable independiente “Nivel de ansiedad”.

Se empleó la técnica de cuestionario para la variable dependiente “Satisfacción del usuario”.

1.2. Instrumento

1.2.1. Para la variable independiente

INSTRUMENTO DE NIVEL DE ANSIEDAD – INVENTARIO DE ANSIEDAD DE BECK (BAI)

Este instrumento fue elaborado por Aaron T. Beck en la década de los 80 con la finalidad de evaluar la gravedad de ansiedad.

Está compuesto por 21 preguntas que permiten valorar síntomas como, sudoración, facilidad de enojo, falta de aliento y aceleración del ritmo cardiaco.

Los puntos para determinar el nivel de ansiedad son:

- 0-7: Ansiedad mínima
- 8-15: Ansiedad leve
- 16-25: Ansiedad moderada
- 26-63: Ansiedad grave

1.2.2. Para la variable dependiente

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA, PARA SU USO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO (SMA)

Se empleó una encuesta SERVQUAL desarrollado por el Ministerio de Salud. Este instrumento es multidimensional y permite evaluar la satisfacción percibida por los pacientes en base a la calidad de atención recibida en un determinado centro de salud.

La manera en que evalúa la calidad de atención es hallando el contraste entre percepciones y expectativas (P-E) los usuarios que presenten valores positivos serán los que están satisfechos; mientras que los que presenten valores negativos corresponderán a los que están insatisfechos.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

El estudio se desarrolló en el Centro de Salud Edificadores Misti de 44 años de creación, se ubica en el distrito de Miraflores de la ciudad de Arequipa, dirección en Calle Ricardo Palma N° 305-307, con un área del terreno (M2) 1 100, con superficie plana, con una población asignada de 26 000 habitantes, con categoría del I-4, horario de 24 horas, los 365 días del año. Brinda los servicios de: Emergencia, Atención de Partos, Observación, Medicina general, Pediatría, Ginecología, Psiquiatría, Enfermería, Obstetricia, Odontología, Medicina física y rehabilitación, Inmunizaciones, Tópico, Nutrición, Psicología, Salud Ambiental y Laboratorio.

2.2. Temporalidad

El estudio es coyuntural y se ejecutó en el año 2022.

2.3. Unidades de estudio

La presente investigación tuvo como unidades de estudio al personal de salud del Centro de Salud Edificadores Misti, que cuenta con 56 trabajadores.

Siendo:

- Médico jefe :01
- Medicina Especialidades :05
- Medicina :07
- Odontología :02
- Enfermería :13
- Obstetricia :10
- Laboratorio :04
- Nutrición :02
- Psicología :02
- Técnico en Enfermería :10

De los cuales se realizó la presente investigación con el universo que son 56 trabajadores de salud que constituyen el 100% y 196 usuarios atendidos en el periodo de una semana en el Centro de Salud Edificadores Misti en el año 2022 quienes fueron seleccionados por medio de criterios de inclusión y exclusión.

A. Criterios de inclusión

- Personal de salud que laboraba en forma presencial.
- Personal de salud de 30 hasta 65 años.
- Personal de salud de ambos sexos.
- Pacientes tenían una edad entre los 18 y 65.
- Pacientes que dieron su autorización de participación.

B. Criterios de exclusión

- Internos de Ciencias de la Salud.
- Serumistas de Ciencias de la Salud.
- Personal que se encontraba de vacaciones o realizando trabajo remoto.
- Personal de salud que no dieron su permiso de participación.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Se coordinó con el decanato a fin de conseguir los permisos para desarrollar el trabajo de investigación.
- Se elaboró un cronograma para organizar los momentos de recolección de datos según los turnos que realicen los trabajadores y según la afluencia de los usuarios al Centro de Salud Edificadores Misti.
- Se envió una solicitud al encargado del Centro de Salud para la aplicación respectiva del proyecto de investigación.
- Se motivó al personal de salud realizar el llenado de respuestas con la mayor veracidad posible.
- Se brindó el consentimiento informado de manera presencial y virtual al personal de salud, según respectivos turnos y disponibilidad.
- Y a quienes dieron su autorización, se les envió un formato virtual del cuestionario que evaluaba la ansiedad

- En cuanto a los pacientes, estos fueron abordados de manera individual en pasillos del centro de salud, brindándoles un formato de consentimiento informado.
- Con aquellos que autorizaron su participación, se procedió con la aplicación del cuestionario de satisfacción.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos humanos:

Investigadoras:

- Bach. Hermoza Rodríguez Anna Margaret.
- Bach. Marrón Arela Deysi Lizeth.

3.2.2. Recursos materiales:

- Impresiones del instrumento de los cuestionarios
- Tablero y lapiceros.
- Fotocheck en donde se consigna el nombre del investigador.
- Equipo informático necesario (Laptops, software informativo aplicativo en Excel).

3.2.3. Recursos institucionales:

- Centro de Salud Edificadores Misti (MINSA).
- Universidad Católica de Santa María.

3.2.4. Recursos financieros:

- Este estudio fue financiado por las investigadoras.

3.3. Procesamiento de los datos

Los datos fueron categorizados mediante el software Excel 2021. Luego para su análisis fueron trasladados al programa estadístico SPSS 28; en el análisis descriptivo se emplearon tablas y gráficas y, en el análisis inferencial solo tablas, cabe resaltar que este último fue mediante la prueba chi cuadrada con un grado de significancia del 95%.

3.4. Cronograma de actividades

Tiempo / Actividades	2022																							
	Febrero				Marzo				Abril				Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recopilación de información y bibliografía	x	x	x	x						x														
2. Presentación del Proyecto					x																			
3. Aprobación del Proyecto									x															
4. Recolección de datos													x	x										
5. Procesamiento de Datos															x	x	x	x						
6. Elaboración del Informe Final																					x	x		
7. Presentación de Resultados																								x



CAPÍTULO III

RESULTADOS

TABLA N° 1
PERSONAL DE SALUD SEGÚN GRUPO ETARIO

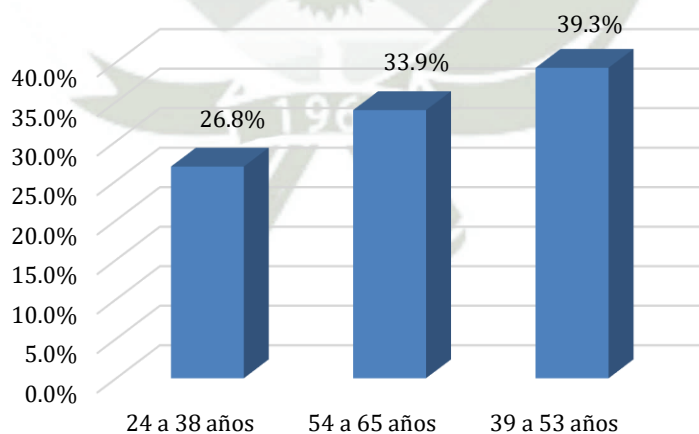
GRUPO ETARIO	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
24 a 38 años	15	26.8%
54 a 65 años	19	33.9%
39 a 53 años	22	39.3%
TOTAL	56	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 1 se pone de manifiesto que el 39,3% del personal de salud del Centro de Salud Edificadores Misti, corresponde al grupo etario de 39 a 53 años, el 33,9% al grupo de 54 a 65 años y 26,8% al grupo de 24 a 38 años.

De lo que se infiere que más de la mitad del personal de salud tiene una edad comprendida entre los 39 a 53 años.

GRÁFICO N° 1
PERSONAL DE SALUD SEGÚN GRUPO ETARIO



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 2
PERSONAL DE SALUD SEGÚN SU GÉNERO

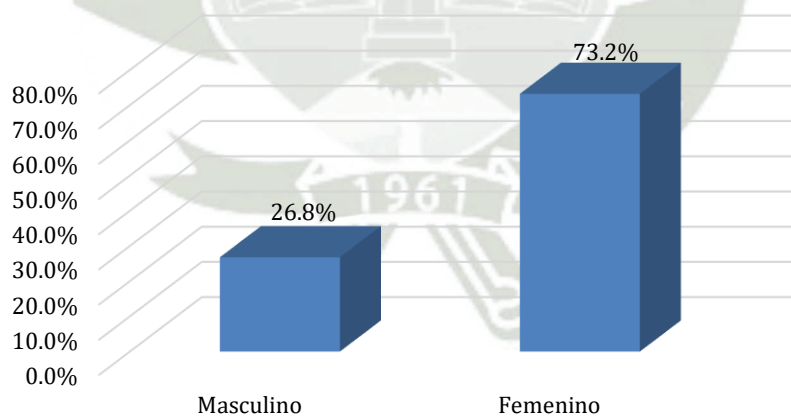
GÉNERO	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
Masculino	15	26.8%
Femenino	41	73.2%
TOTAL	56	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 2 se pone de manifiesto que el 73.2% del personal de salud del Centro de Salud Edificadores Misti es del género femenino y el 26.8% del género masculino.

De lo que se infiere que más de la mitad del personal de salud son mujeres.

GRÁFICO N° 2
PERSONAL DE SALUD SEGÚN SU GÉNERO



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 3
PERSONAL DE SALUD SEGÚN SU PERFIL PROFESIONAL

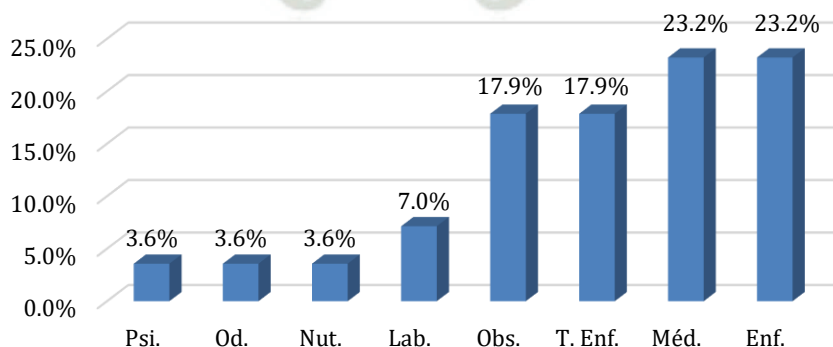
PERFIL PROFESIONAL	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
Psicólogo	2	3.6%
Odontólogo	2	3.6%
Nutricionista	2	3.6%
Laboratorista	4	7.0%
Obstetra	10	17.9%
T. Enfermería	10	17.9%
Médico	13	23.2%
Enfermera	13	23.2%
TOTAL	56	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 3 se pone de manifiesto que la mayor parte del personal del Centro de Salud Edificadores Misti son médicos y enfermeros, estando representados por el 23.2% respectivamente, seguidos por los técnicos de enfermería y las obstetras, estando representados con un 17.9% respectivamente, seguidos por los laboratoristas con un 7.0% y por los nutricionistas, odontólogos y psicólogos con un 3.6% respectivamente.

De lo que se infiere que casi la cuarta parte del personal de salud está constituida por médicos y enfermeras.

GRÁFICO N° 3
PERSONAL DE SALUD SEGÚN SU PERFIL PROFESIONAL



Fuente:

Elaboración propia.

TABLA N° 4
USUARIOS EXTERNOS SEGÚN GRUPO ETARIO

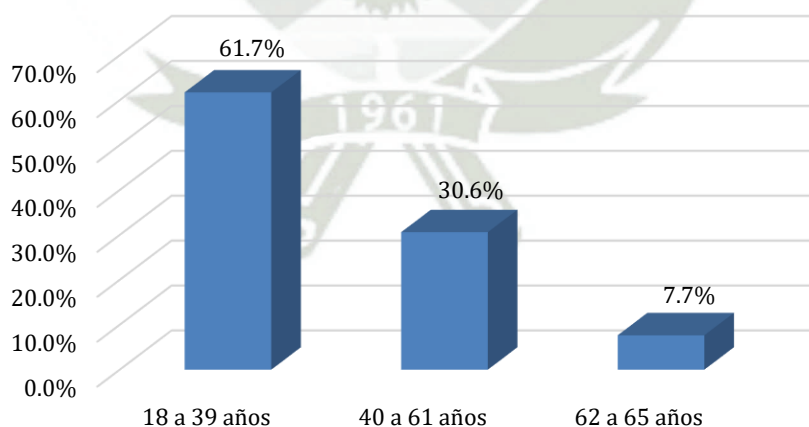
GRUPO ETARIO	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
18 a 39 años	121	61.7%
40 a 61 años	60	30.6%
62 a 65 años	15	7.7%
TOTAL	196	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 4 se pone de manifiesto que el 61.7% de los pacientes evaluados comprenden el grupo etario de 18 a 39 años, el 30.6% el grupo de 40 a 61 años y el 7.7% el grupo de 62 a 65 años.

De lo que se infiere que más de la mitad de los pacientes atendidos pertenecen al grupo de 18 a 39 años.

GRÁFICO N° 4
USUARIOS EXTERNOS SEGÚN GRUPO ETARIO



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 5
USUARIOS EXTERNOS SEGÚN SU GÉNERO

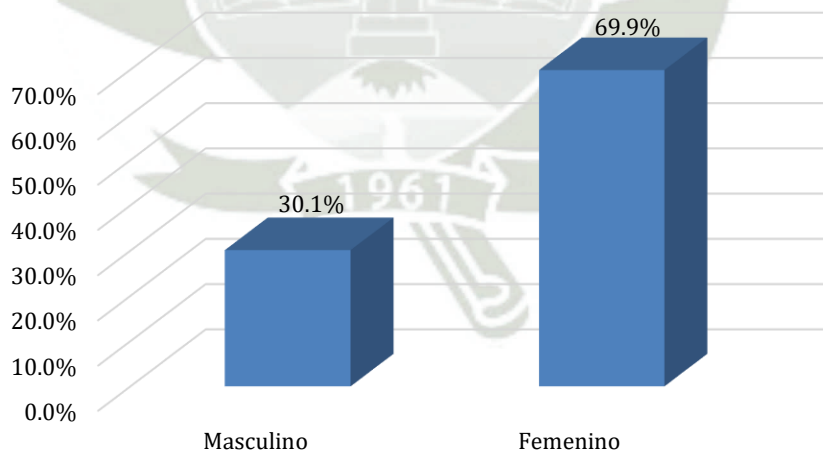
GÉNERO	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
Masculino	59	30.1%
Femenino	137	69.9%
TOTAL	196	100.%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 5 se pone de manifiesto que el 69.9% de los pacientes evaluados son del género femenino y el 30.1% del género masculino.

De lo que se infiere que más de la mitad de los usuarios externos son del género femenino.

GRÁFICO N° 5
USUARIOS EXTERNOS SEGÚN SU GÉNERO



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 6
USUARIOS EXTERNOS SEGÚN LA ESPECIALIDAD DONDE FUERON
ATENDIDOS

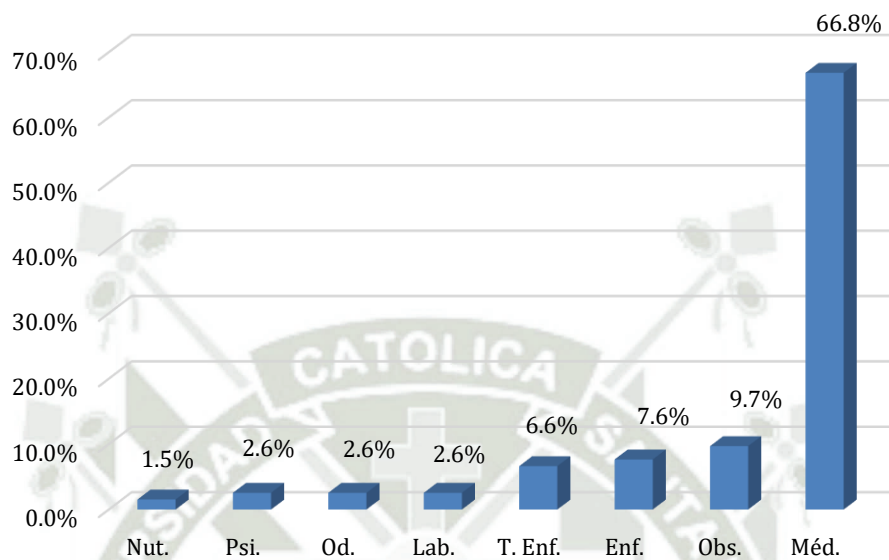
PERFIL PROFESIONAL	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
Nutricionista	3	1.5%
Psicólogo	5	2.6%
Odontólogo	5	2.6%
Laboratorista	5	2.6%
T. Enfermería	13	6.6%
Enfermero	15	7.6%
Obstetra	19	9.7%
Médico	131	66.8%
TOTAL	196	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 6 se pone de manifiesto que el 66.8% de los usuarios externos han sido atendidos por el médico, el 9.7% por la obstetra, el 7.6% por la enfermera, el 6.6% por el técnico de enfermería, el 2.6% por el laboratorista, el 2.6% por el odontólogo, el 2.6% por el psicólogo y el 1.5% por la nutricionista.

De lo que se infiere que más de la mitad de los pacientes han sido atendidos por el médico.

GRÁFICO N° 6
USUARIOS EXTERNOS SEGÚN LA ESPECIALIDAD DONDE FUERON
ATENDIDOS



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 7
NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL DE SALUD

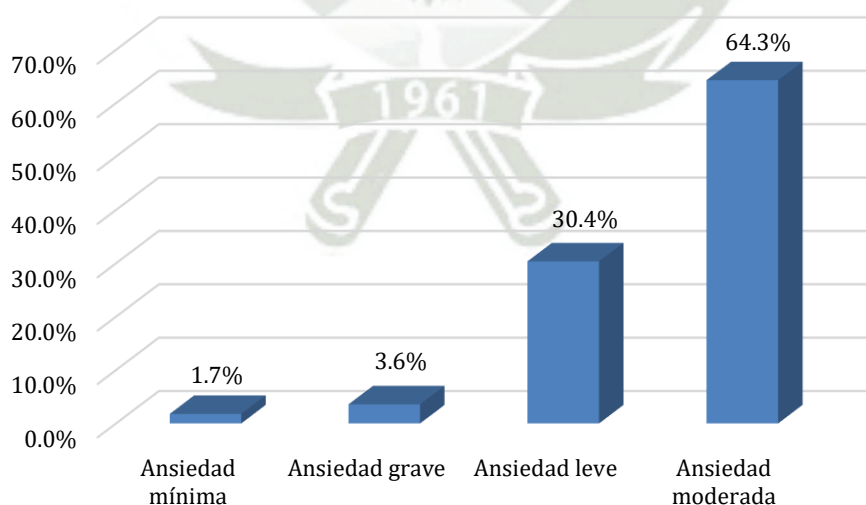
NIVEL DE ANSIEDAD	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
Ansiedad mínima	1	1.7%
Ansiedad grave	2	3.6%
Ansiedad leve	17	30.4%
Ansiedad moderada	36	64.3%
TOTAL	56	100%

Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

En la tabla N° 7 se pone de manifiesto que el 64.3% del personal de salud del Centro de Salud Edificadores Misti posee un nivel moderado de ansiedad, el 30.4% un nivel leve, el 3.6% un nivel grave y el 1.7% un nivel mínimo.

De lo que se infiere que más de la mitad del personal de salud tiene un nivel de ansiedad moderado.

GRÁFICO N° 7
NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL DE SALUD



Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

TABLA N° 8

**NIVEL DE ANSIEDAD SEGÚN EL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DE
SALUD**

PERFIL PROFESIONA L	MÍNIMA		LEVE		MODERADA		GRAVE		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Médico	0	0.0%	3	5.4%	10	17.9%	0	0.0%	13	23.3%
Obstetra	0	0.0%	2	3.6%	8	14.3%	0	0.0%	10	17.9%
Enfermera	0	0.0%	1	1.7%	10	17.9%	2	3.6%	13	23.2%
Psicólogo	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%
Odontólogo	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%
Laboratorista	1	1.7%	3	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	4	7.1%
Nutricionista	0	0.0%	1	1.7%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.4%
T. Enfermería	0	0.0%	3	5.4%	7	12.5%	0	0.0%	10	17.9%
TOTAL	1	1.7%	17	30.4%	36	64.3%	2	3.6%	56	100%

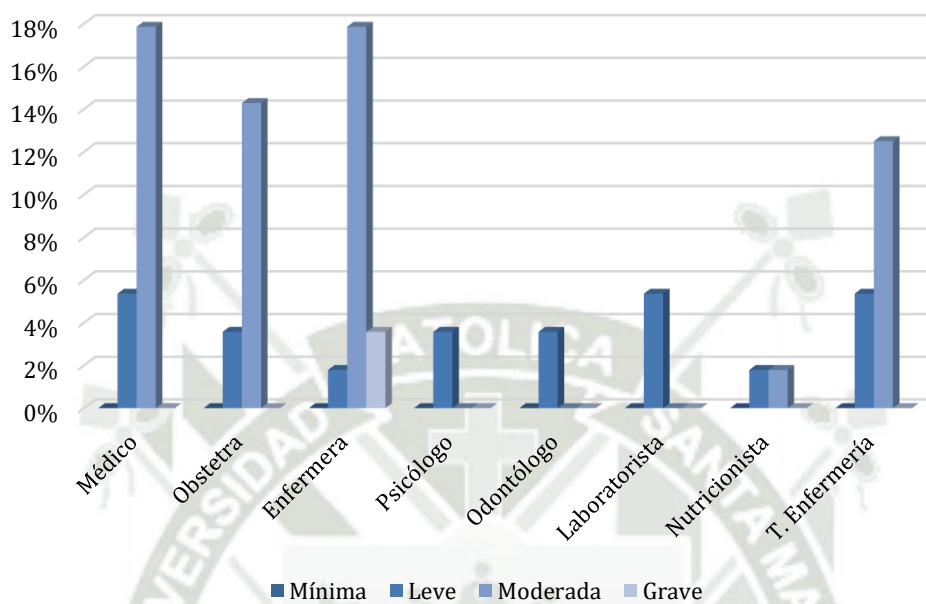
Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

En la tabla N° 8 se pone de manifiesto que, del total de la población del personal de salud, se tiene una mayor incidencia en médicos y enfermeras con un nivel de ansiedad moderada (17.9% respectivamente), seguido por las obstetras con un nivel de ansiedad moderada (14.3%) y técnicos de enfermería con una ansiedad moderada (12.5%).

De lo que se infiere que la mayor parte de la población tiene ansiedad moderada y son médicos, enfermeras, obstetras y técnicos de enfermería.

GRÁFICO N° 8

NIVEL DE ANSIEDAD SEGÚN EL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DE SALUD



Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

TABLA N° 9
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

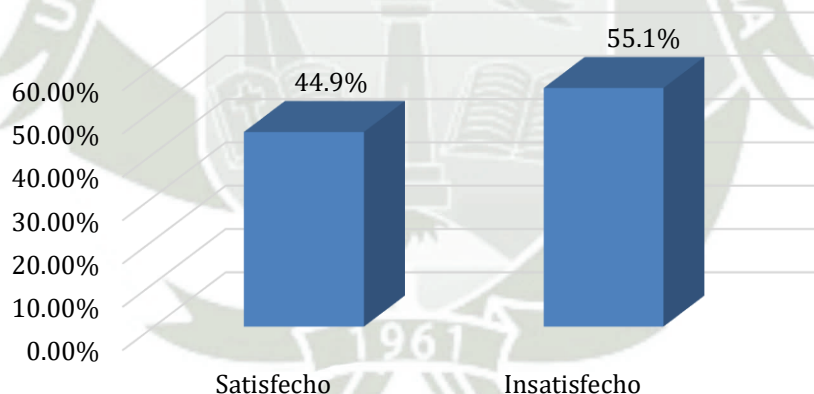
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	88	44.9%
Insatisfecho	108	55.1%
TOTAL	196	100%

Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

En la tabla N° 9 se pone de manifiesto a nivel general que el 55.1% se encuentra insatisfecho y el 44.9% satisfecho en relación con la atención recibida.

Por lo que se infiere que más de la mitad de los pacientes se encuentran insatisfechos.

GRÁFICO N° 9
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD



Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

TABLA N° 10
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN LAS DIMENSIONES

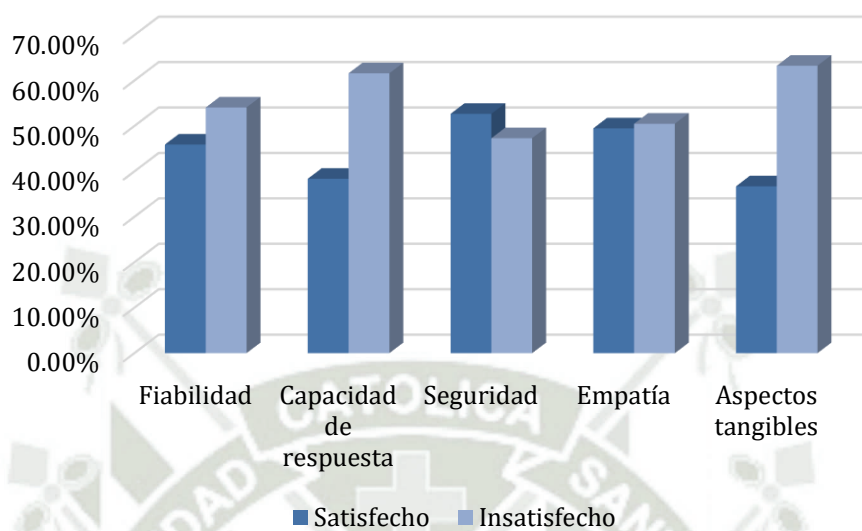
DIMENSIONES	SATISFECHO (+)	INSATISFECHO (-)	TOTAL (%)
Fiabilidad	45.9%	54.1%	100 %
Capacidad de respuesta	38.4%	61.6%	100 %
Seguridad	52.7%	47.3%	100 %
Empatía	49.5%	50.5%	100 %
Aspectos tangibles	36.7%	63.3%	100 %

Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

En la tabla N° 10, se pone de manifiesto que en las dimensiones de fiabilidad (54.1%), empatía (50.5%), aspectos tangibles (63.3%) y capacidad de respuesta (61.6%) presentan insatisfacción, mientras que en la dimensión de seguridad (52.7%) presentan satisfacción.

Por lo que se infiere que más de la mitad de los pacientes se encuentran insatisfechos.

GRÁFICO N° 10
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN LAS DIMENSIONES



Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

TABLA N° 11
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN LA ATENCIÓN DEL PERFIL
PROFESIONAL

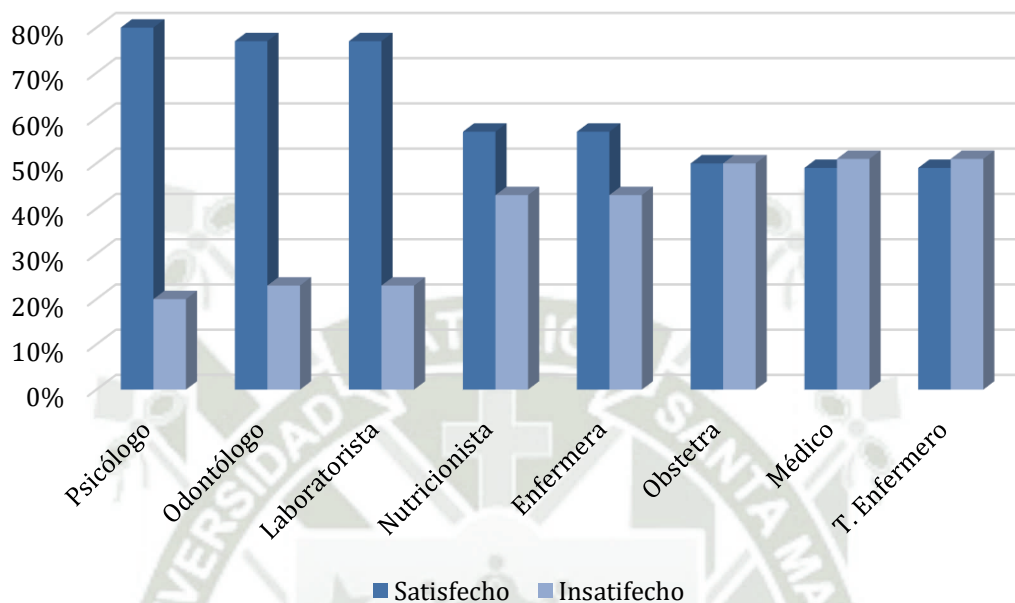
PERFIL PROFESIONAL	SATISFECHO (+)	INSATISFECHO (-)	TOTAL (%)
Médico	49%	51%	100 %
Obstetra	50%	50%	100 %
Enfermera	57%	43%	100 %
Psicólogo	80%	20%	100 %
Odontólogo	77%	23%	100 %
Laboratorista	77%	23%	100 %
Nutricionista	57%	43%	100 %
T. Enfermería	49%	51%	100 %

Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

En la tabla N° 11 se observa que de los usuarios externos atendidos por el médico (51%), por la obstetra (50%) y por el técnico de enfermería (51%) están insatisfechos con la atención recibida, mientras que los usuarios externos atendidos por la enfermera (57%), el psicólogo (80%), el odontólogo (77%), el laboratorista (77%) y la nutricionista (57%), se encuentran satisfechos con la atención recibida.

De lo que se deduce que más de la mitad de los usuarios externos están insatisfechos por la atención recibida.

GRÁFICO N° 11
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN LA ATENCIÓN DEL PERFIL
PROFESIONAL



Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

TABLA N° 12

**RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Nivel de ansiedad	Satisfacción				TOTAL	
	Satisfacción		Insatisfacción			
	F	%	F	%	F	%
Mínima	1	1.7%	0	0%	1	1.7%
Leve	10	17.9%	7	12.5%	17	30.4%
Moderada	10	17.9%	26	46.4%	36	64.3%
Grave	0	0%	2	3.6%	2	3.6%
TOTAL	21	37.5%	35	62.5%	56	100%

Fuente: Instrumento aplicado por las investigadoras.

$$X^2 = 16,635$$

$$P < 0.05$$

$$P = 0.011$$

En la tabla N° 12 se observa que el 64.3% del personal de salud presenta un nivel de ansiedad moderada de los cuales el 46.4% presentó insatisfacción percibida por los usuarios externos.

De lo que se infiere que más de la mitad del personal de salud presenta un nivel moderado de ansiedad y más de la cuarta parte presenta insatisfacción percibida por los usuarios externos.

Además, en base al estadístico Chi cuadrado de asociación de Pearson ($X^2=16,635$) se observa que el nivel de ansiedad del personal de salud y la satisfacción percibida por los externos tienen una relación significativa ($P < 0.05$).

CONCLUSIONES

PRIMERA:

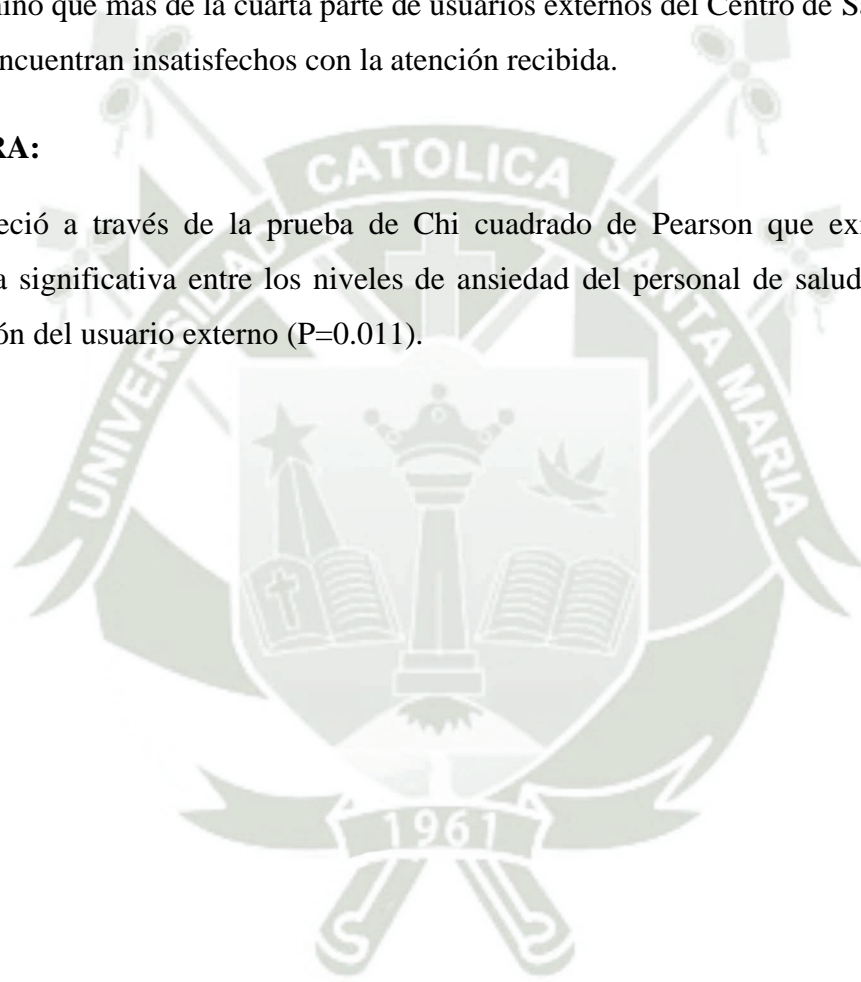
Se identificó que más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Edificadores Misti presenta un nivel de ansiedad moderado, seguido del nivel leve, grave y mínimo.

SEGUNDA:

Se determinó que más de la cuarta parte de usuarios externos del Centro de Salud Edificadores Misti se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

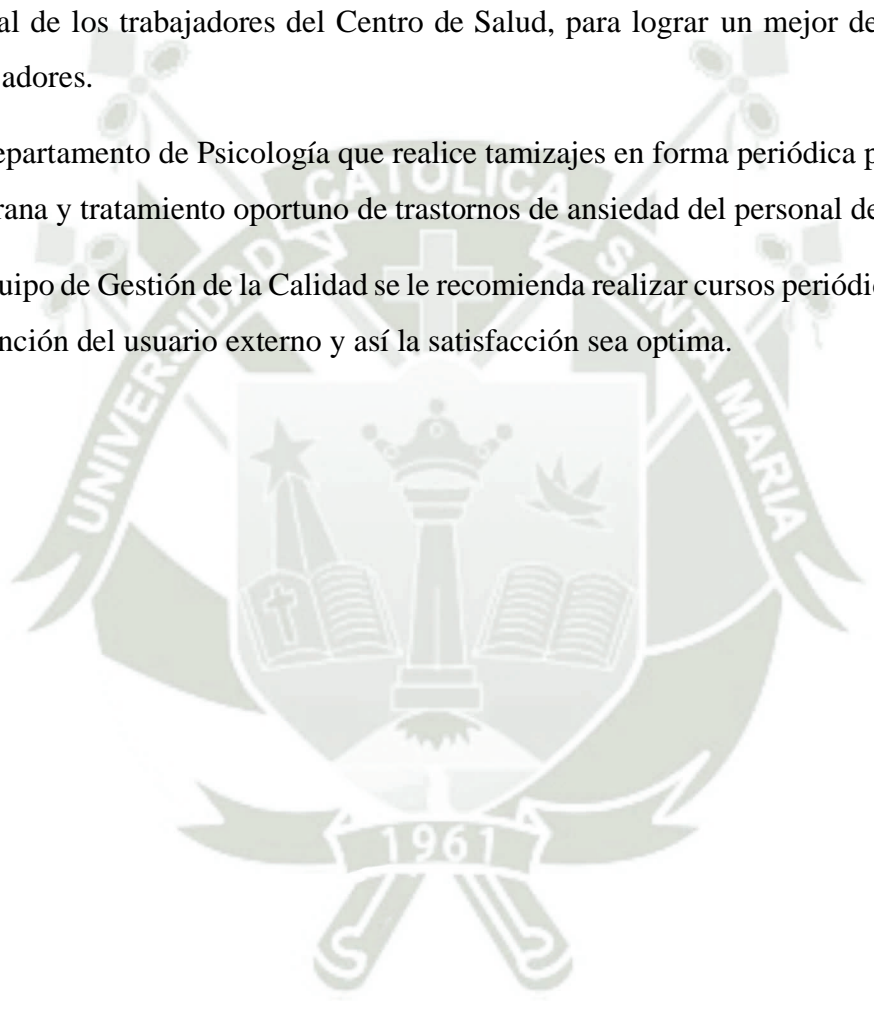
TERCERA:

Se estableció a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson que existe una relación estadística significativa entre los niveles de ansiedad del personal de salud y los niveles de satisfacción del usuario externo ($P=0.011$).



RECOMENDACIONES

1. Al Medico Jefe de Centro de Salud Edificadores Misti se le recomienda actualizar el software de obtención de citas y fortalecer con mayor cantidad de recursos humanos en las horas de mayor demanda, de esta manera mejorar la percepción de la calidad de atención en los usuarios externos.
2. El Medico Jefe deberá coordinar con el servicio de Psicología la Promoción de la Salud Mental de los trabajadores del Centro de Salud, para lograr un mejor desempeño de los trabajadores.
3. Al Departamento de Psicología que realice tamizajes en forma periódica para la detección temprana y tratamiento oportuno de trastornos de ansiedad del personal de salud.
4. Al equipo de Gestión de la Calidad se le recomienda realizar cursos periódicos para mejorar la atención del usuario externo y así la satisfacción sea optima.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Naciones Unidas. La pandemia de COVID-19 dispara la depresión y la ansiedad [Internet]. Noticias ONU. 2022 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2022/03/1504932>
2. Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud. Seguridad y salud de los trabajadores en las crisis sanitarias [Internet]. OIT-OMS; 2020. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_747129.pdf
3. Zegarra RO, Arévalo-Ipanaqué JM, Sánchez RAA, Zegarra MO. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. Index Enferm. 26 de noviembre de 2020;225-9.
4. Virues Elizondo RA. Estudio sobre ansiedad. PsicologíaCientífica.com [Internet]. 2005 [citado 16 de septiembre de 2022];7(8). Disponible en: <https://psicolcient.me/jecd9>
5. Sánchez Navarro TV. Frecuencia de ansiedad y depresión entre estudiantes de medicina humana de preclínica y clínica de la Universidad Católica de Santa María en el ámbito de la pandemia por COVID -19 - Arequipa 2021 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santa María; 2021 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10786>
6. Reyes Ticas A. Trastornos de ansiedad. Guía práctica para diagnóstico y tratamiento. 2009.
7. Hidalgo L. Perú: Realizando esfuerzos continuos para mejorar el acceso e incrementar los recursos en salud mental [Internet]. Mental Health Innovation Network. 2019 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.mhinnovation.net/blog/2019/jan/28/per%C3%BA-realizando-esfuerzos-continuos-para-mejorar-el-acceso-e-incrementar-los>
8. Mejía-Zambrano H, Ramos-Calsín L, Mejía-Zambrano H, Ramos-Calsín L. Prevalencia de los principales trastornos mentales durante la pandemia por COVID-19. Rev Neuro-Psiquiatr. enero de 2022;85(1):72-82.
9. Huarcaya-Victoria J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 28 de agosto de 2020;37:327-34.
10. Chura Castro GE, Flores Sernaque DF. Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al COVID 19 en centro de salud del distrito de Cayma - Arequipa [Internet] [Tesis

- de licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13010>
11. Apaza P. CM, Seminario Sanz RS, Santa-Cruz Arévalo JE. Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú. *Rev Venez Gerenc.* 2020;25(90):402-13.
 12. Condori Arias Y. Asociación entre la exposición al covid-19 y la presencia de síntomas de depresión, ansiedad e insomnio en el personal médico que labora en los hospitales de la región Arequipa [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11070>
 13. American Psychiatric Association. *DSM-V Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales.* Panamericana; 2018.
 14. Marras A, Fineberg N, Pallanti S. Obsessive compulsive and related disorders: comparing DSM-5 and ICD-11. *CNS Spectr.* agosto de 2016;21(4):324-33.
 15. Perote A. Educación sanitaria e interrogantes en patologías para la farmacia [Internet]. *IMC;* 2012 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: https://farmadrid.cofm.es/public/index.php?v=ext_cofm_farmadrid_contenido&id=240
 16. Trastorno de ansiedad generalizada [Internet]. Manual MSD versión para profesionales. 2020 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.msdmanuals.com/es-es/professional/trastornos-psiQUI%3%A1tricos/trastorno-de-ansiedad-y-trastornos-relacionados-con-el-estr%3%A9s/trastorno-de-ansiedad-generalizada-tag>
 17. Ashton H. Las Benzodiazepinas: Mecanismo de acción y cómo suspender la ingestión [Internet]. 2002 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.benzo.org.uk/espman/bzcha01.htm#7>
 18. González Martínez JL, Hernández Fabian MT. Prevalencia de trastornos de ansiedad y depresión en pacientes de 40 a 80 años con enfermedades crónico - degenerativas que consultan en UCSF - San Julián y UCSF – San Ignacio durante el periodo de Abril-Junio 2017 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad de El salvador; 2017 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16898/>
 19. Macías M, Pérez C, López L, Beltrán L, Morgado C. Trastornos de ansiedad: revisión bibliográfica de la perspectiva actual. *Neurobiología* [Internet]. 2019 [citado 16 de

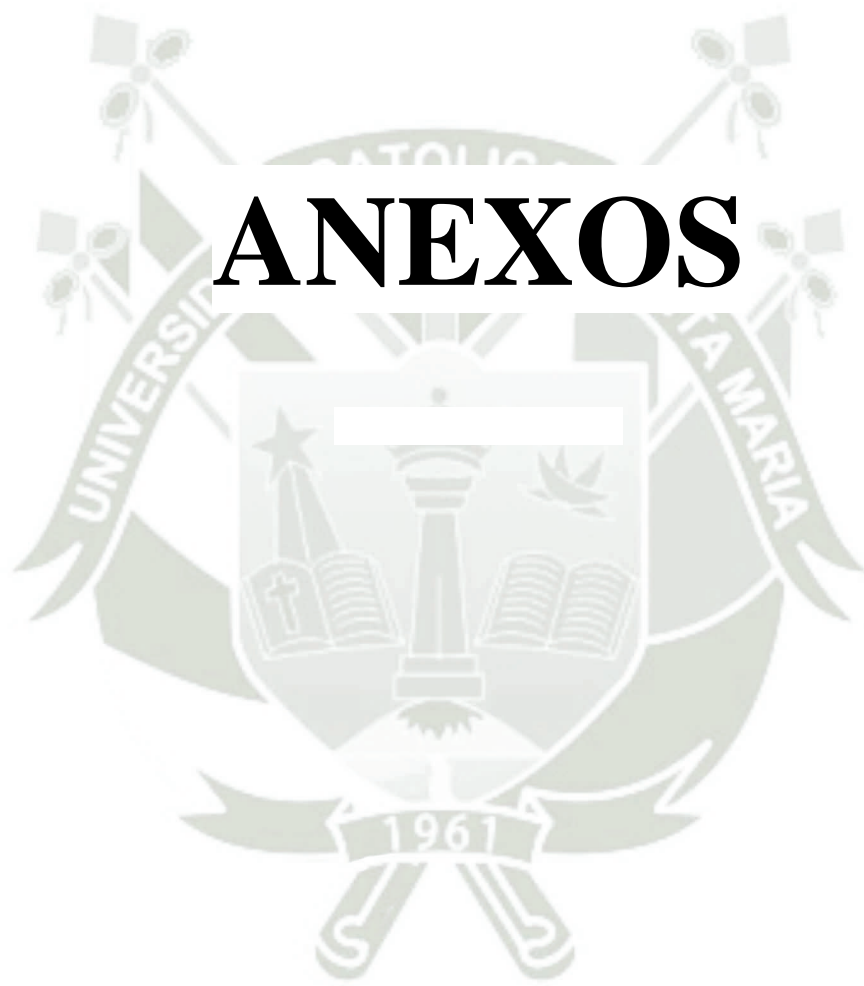
- septiembre de 2022]; Disponible en:
<https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2019/24/Mac%C3%ADAs/HTML.html>
20. Cascardo E, Resnik P. Ansiedad, estrés, pánico y fobias. Ediciones B; 2016.
 21. Pfefferbaum B, North CS. Mental Health and the Covid-19 Pandemic. *N Engl J Med*. 6 de agosto de 2020;383(6):510-2.
 22. Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet Lond Engl*. 14 de marzo de 2020;395(10227):912-20.
 23. Karim SK, Taha PH, Amin NMM, Ahmed HS, Yousif MK, Hallumy AM. COVID-19-related anxiety disorder in Iraq during the pandemic: an online cross-sectional study. *Middle East Curr Psychiatry Ain Shams Univ*. 2020;27(1):55.
 24. Porter C, Favara M, Hittmeyer A, Scott D, Sánchez Jiménez A, Ellanki R, et al. Impact of the COVID-19 pandemic on anxiety and depression symptoms of young people in the global south: evidence from a four-country cohort study. *BMJ Open*. 15 de abril de 2021;11(4):e049653.
 25. USIL. Covid-19 en el Perú: aumentan casos de ansiedad y depresión [Internet]. 2021 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://novedades.usil.edu.pe/noticias/covid-19-en-el-peru-aumentan-casos-de-ansiedad-y-depresion>
 26. UNICEF. El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes [Internet]. [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes>
 27. Campoverde WS, Vilchez JL. Aumento de los niveles de ansiedad en estudiantes universitarios durante la época de pandemia de la COVID-19. *Rev Cuba Med Mil*. 27 de febrero de 2021;50(1):0210931.
 28. Febres Ramos RJ, Rey MRM. Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. 22 de septiembre de 2020;20(3). Disponible en: <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9>
 29. Krüger F. *The Influence of Culture and Personality on Customer Satisfaction*. Springer; 2016.

30. Fundación CETMO. Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816. 3006.
31. Comunidad de Madrid. Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en Centros y Servicios de Acción Social. Comunidad de Madrid; 2018.
32. Gonzales L, Carmona M, Rivas M. Guía de la medición directa de la satisfacción de los clientes. CEX; 2007.
33. Manchego A, Gutiérrez J, Borda R, Zea M, Ortega F. Salud Mental.
34. Mengual Consuegra CP, Acosta Aguilar WP. Niveles de Ansiedad en el personal sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicas y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de covid-19 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad de la Costa; 2020 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/7859>
35. Moncada Rodríguez BE, Suárez Llucca MP, Duque Cordova L, Escobar Segovia KF. Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19. Perfiles [Internet]. 25 de mayo de 2021 [citado 16 de septiembre de 2022];1(25). Disponible en: <http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles25Art2.pdf;jsessionid=774de10cc321c76655be46bc4ae0>
36. Marín A, Usma L. El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente [Internet]. Universidad CES; 2012 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/1151>
37. Huarayo Gamarra NN. Relación entre la Ansiedad y la Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2018 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo; 2018 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34449>
38. Guía Abarca H. Estrés Laboral y Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud CLAS Ttio, Perú 2018 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2018 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34406>
39. Cabanillas A. Asociación entre el nivel de ansiedad y el grado de satisfacción de familiares de pacientes en emergencia [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2017. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2575/1/RE_MED.HUMA_ANAL_I.CABANILLAS_ASOCIACION.ENTRE.EL.NIVEL.DE.ANSIEDAD.Y.EL.GRADO.D E.SATISFACCION_DATOS.PDF

40. Morán Nina ED, Rosas Gutiérrez ME. Niveles de depresión, ansiedad y estrés en personal de salud que labora en área COVID de dos hospitales de la Región Arequipa - 2021 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santa María; 2021 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10900>
41. Apaza Cruces M, Zea Huanacuni A. Nivel de ansiedad, depresión y estrés asociados a características epidemiológicas en personal de salud de atención primaria, en el contexto de la pandemia covid-19. Microred Francisco Bolognesi. Arequipa, 2022 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santa María; 2022. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3157927>
42. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. MINSA; 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

ANEXOS



ANEXO 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo.....identificada con DNI N°....., acepto participar de esta investigación y que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados del proyecto de investigación:

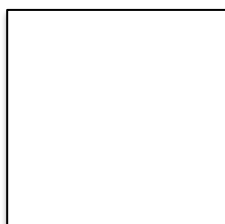
“RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA 2022”

El que se llevará a cabo el presente año 2022 y que publicará los resultados y mantendrá mi identidad privada. Estando en pleno uso de mis facultades, acepto participar en la investigación para lo cual firmo el presente documento.

Arequipa.....de.....del 2022

.....

FIRMA



ANEXO 02

En el cuestionario hay una lista de síntomas comunes de la ansiedad. Lea cada uno de los ítems atentamente e indique cuánto le ha afectado la última semana incluyendo hoy

INVENTARIO DE ANSIEDAD DE BECK (BAI)				
	En absoluto	Levemente	Moderadamente	Severamente
1. Torpe o entumecido				
2. Acalorado				
3. Con temblor en las piernas				
4. Incapaz de relajarme				
5. Con temor de que pase lo peor				
6. Mareado, o que se le va la cabeza				
7. Con latidos del corazón fuertes y acelerados				
8. Inestable				
9. Atemorizado o asustado				
10. Nervioso				
11. Con sensación de bloqueo o asfixia				
12. Con temblores en las manos				
13. Inquieto o inseguro				
14. Con miedo a perder control				
15. Con sensación de ahogo				
16. Con temor a morir				
17. Con miedo				
18. Con problemas digestivos				
19. Con desvanecimientos o debilidad				
20. Con rubor facial				
21. Con sudores fríos o calientes (no debido a la temperatura del ambiente)				

Fuente: Inventario de ansiedad de Beck” (Beck Anxiety Inventory, BAI; Beck et al., 1988; Beck y Steer, 1993)

ANEXO 03

		N° Encuesta:	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:			
Fecha: / /		Hora de inicio: / / Hora Final: / /	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
Condición del encuestado	Usuario (a)		1
	Acompañante		2
Edad del encuestado en años			
Sexo	Masculino		1
	Femenino		2
Nivel de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	SOAT		2
	Ninguno		3
Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
Consultorio donde fue atendido			
Persona que realizó la atención			
Médico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros	()

Fuente: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSANTE

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Fuente: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSANTE

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							

05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico?								
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?								
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?								
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?								
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?								
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?								
14	P	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	P	¿Los carteles letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?								
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

Fuente: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSANTE



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



PROVEIDO FAVORABLE N° 006-2022-GRA/GRS/GR-RSAC-D-MREM-J

A : SRTA. ANNA MARGARET HERMOZA RODRIGUEZ
SRTA. DEYSI LIZETH MARRON ARELA

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION
EN EL C.S. EDIFICADORES MISTI

REFERENCIA : SOLICITUD s/n. DE FECHA 30 DE JUNIO 2022

FECHA : 08 DE JULIO DEL 2022

Previa cordial saludo, en atención al documento de referencia, esta jefatura otorga Proveido favorable para la aplicación del instrumento para el desarrollo del proyecto de tesis titulado: **"RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD, Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI AREQUIPA 2022"**, Para lo cual deben coordinar con el Responsable del servicio.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD AREQUIPA - EDIFICADORES MISTI
REDA COOPERADORES MISTI
Ricardo Palma
JEFE DE OFICINA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
CALLE LA VIRGEN EDIFICADORES MISTI

MRB/rmf
c.c. archivo

Av. Ricardo Palma N° 309 Miraflores
CLAS Edificadores Misti - Red de Salud N° 405 Arequipa-Caylloma
Teléfono 054- 267221 - E-mail medificadoresmisti@saludarequipa.gob.pe



MICRORED DE SALUD EDIFICADORES MISTI
MIRAFLORES



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIA

POR MEDIO DEL PRESENTE, DRA MERCEDES RODRIGUEZ BUSTINZA, MEDICO JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD EDIFICADORES MISTI, DEL DISTRITO DE MIRAFLORES:

HACE CONSTAR QUE LAS SEÑORITAS, BACHILLER EN ENFERMERÍA:

- ANNA MARGARET HERMOZA RODRÍGUEZ
- DEYSI LIZETH MARRON ARELA

AUTORAS DEL PROYECTO DE INVESTIGACION:

"RELACION DE LOS NIVEL DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE SALUD, Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN EL CENTO DE SALUD EDIFICADOSRES MISTI, AREQUIPA 2022"

Como parte de su trabajo de Tesis, para obtener el Título Profesional de Enfermería, en la Universidad Católica de Santa María, han cumplido con:

1. Presentación de su Proyecto de Investigación a la Unidad de Capacitación
2. Obtención de los permisos correspondientes para realizar el trabajo en nuestro Centro de Salud y compromiso de entregar una copia con los resultados a la Institución.
3. Motivación y preparación para la aplicación de las encuestas tanto al personal como a los usuarios externos
4. Aplicación de las encuestas al personal de salud
5. Aplicación de las encuestas al usuario externo

AREQUIPA, 05 DE SETIEMBRE 2022

