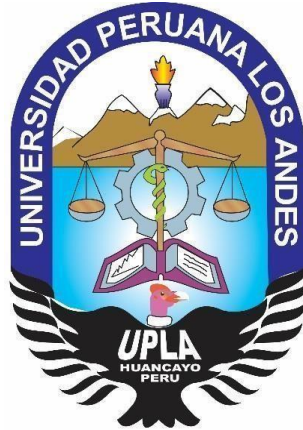


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Planificación anticipada de citas y satisfacción de atención  
en pacientes de un Centro de Psicología y Psiquiatría,  
Huancayo 2021**

**Para optar** : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud, Mención: Gestión en Servicios de Salud.

**Autor** : Bach. Jhensterlyn Greysi Estrella Condor.

**Asesor** : Dr. Carlos Enrique Quispe Eulogio.

**Líneas de investigación**

**Institucional** : Salud y Gestión de la Salud.

**Fecha de inicio / término:** 01 - 05 - 2020 al 01 - 05 - 2021.

**HUANCAYO - PERÚ**

**2021**

## MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN




Dr. Moisés Jesús Calle Cáceres  
Presidente



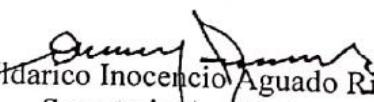
Dra. Melva Isabel Torres Donayre  
Miembro



Dra. María Leónor Romero Santillana;  
Miembro



Mg. Alonso Artemio Qulspe Calderón  
Miembro



Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros  
Secretario Académico

**ASESOR**

**Dr. Carlos Enrique Quispe Eulogio.**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la salud de mi linda madre, porque ella es quien me impulsa a cumplir mis metas, también por la oportunidad de seguir superándome en mi vida profesional.

J. Greysi

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes por permitirme continuar con mis estudios.

A todos los Doctores y Magister de la Escuela de posgrado por sus acertadas investigaciones.

Al PHD Quispe Eulogio, Carlos Enrique por sus aportes y guía en el actual trabajo, cuyas sugerencias produjeron el avance de este informe final.

De la misma manera, se agradece al Magister en Geriatria y Gerontología, Médico especialista en Psiquiatria Barzola Huamán, Wilbert Tomas director del Centro Psicológico y Psiquiátrico Excelentemente por autorizar la ejecución del trabajo de investigación, a los usuarios atendidos en los consultorios externos de psicología y psiquiatria por cederme su tiempo, espacio y su valoración del servicio que fueron favorables para la ejecución de esta investigación

Para finalizar, a todas aquellas personas que contribuyeron para el avance y dedicación del informe final.

Jhensterlyn Greysi Estrella. Condor.

## **CONTENIDO**

CARÁTULA.....	i
HOJA DE CONFORMIDAD DE JURADOS .....	ii
ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO .....	vi
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Delimitación del problema.....	20
1.2.1. Delimitación espacial .....	20
1.2.2. Delimitación social.....	20
1.2.3. Delimitación temporal .....	20
1.2.4. Delimitación conceptual .....	20
1.3. Formulación del problema .....	21
1.3.1. Problema general .....	21
1.3.2. Problemas específicos.....	21
1.4. Justificación .....	21

1.4.1. Social .....	21
1.4.2. Teórica .....	22
1.4.3. Metodológica .....	23
1.5. Objetivos .....	23
1.5.1. Objetivo General.....	23
1.5.2. Objetivos Específicos .....	24

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes .....	25
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	25
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	28
2.2. Bases teóricas .....	30
2.2.1. Conceptualización de la variable 1: Planificación anticipada de citas ..	30
2.2.2. Dimensiones de la variable 1: Planificación anticipada de citas .....	32
2.2.3. Conceptualización de la variable 2: Satisfacción del paciente .....	36
2.2.4. Dimensiones de la variable 2: Satisfacción del paciente.....	37
2.3. Marco conceptual .....	40

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

3.1. Hipótesis general.....	42
3.2. Hipótesis específicas .....	42
3.3. Operacionalización de variables .....	43

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

4.1. Método de investigación .....	44
4.2. Tipo de investigación .....	44
4.3. Nivel de investigación.....	44
4.4. Diseño de la investigación .....	45
4.5. Población y muestra .....	45
4.6. Técnicas y/o instrumento de recolección de datos .....	47
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	51
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	52

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

5.1. Descripción de resultados .....	54
5.2. Contrastación de hipótesis .....	71
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS .....	92
ANEXO N°01: Matriz de consistencia .....	93
ANEXO N°02: Matriz de operacionalización de variables .....	95
ANEXO N°03: Instrumento de investigación.....	96
ANEXO N°04: Encuesta virtual SERVQUAL modificada.....	99
ANEXO N°05: Confiabilidad del instrumento .....	102



ANEXO N°06: Consentimiento informado .....	103
ANEXO N°07: Validación de instrumento por expertos.....	105
ANEXO N°08: Vista de variables del programa estadístico SPSS de ambas variables .....	108
ANEXO N°09: Vista de datos del programa estadístico SPSS de ambas variables .....	109
ANEXO N°10: Solicitud enviada de forma electrónica al Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente .....	110
ANEXO N°11: Relación de los pacientes atendidos en Excelentemente durante el primer trimestre del 2021 .....	111
ANEXO N°12: Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente .....	112
ANEXO N°13: Pacientes rellenando la encuesta SERVQUAL .....	113
ANEXO N°14: Atención virtual en consultorios externos .....	114
ANEXO N°15: Sistema de separación de citas utilizado por Excelentemente....	115
ANEXO N°16: Área de recepción e informes .....	115
ANEXO N°17: Envío del link de la encuesta virtual .....	116
ANEXO N°18: Total respuestas recibidas de la encuesta virtual .....	117

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>TABLA N°1:</b> Eficacia de la planificación anticipada de citas del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.....	54
<b>TABLA N°2:</b> Eficiencia de la planificación anticipada de citas del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.....	55
<b>TABLA N°3:</b> Efectividad de la planificación anticipada de citas del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.....	56
<b>TABLA N°4:</b> Total de pacientes atendidos en los consultorios externos en el primer trimestre del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	57
<b>TABLA N°5:</b> Resultado global de satisfacción de atención del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente y matriz de mejora .....	67
<b>TABLA N°6:</b> Relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	68
<b>TABLA N°7:</b> Relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	69
<b>TABLA N°8:</b> Relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	70

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>FIGURA N°1:</b> Total de pacientes atendidos en los consultorios externos en el primer trimestre del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	58
<b>FIGURA N°2:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la edad del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	59
<b>FIGURA N°3:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la condición del encuestado del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	59
<b>FIGURA N°4:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al sexo del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	59
<b>FIGURA N°5:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al nivel de estudio del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	59
<b>FIGURA N°6:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al tipo de usuario del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	59
<b>FIGURA N°7:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al consultorio externo atendido del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	59
<b>FIGURA N°8:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la dimensión fiabilidad del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	61
<b>FIGURA N°9:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	62

<b>FIGURA N°10:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.....	63
<b>FIGURA N°11:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la dimensión empatía del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	64
<b>FIGURA N°12:</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la dimensión aspectos tangibles del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.....	65
<b>FIGURA N°13:</b> Satisfacción global del usuario de acuerdo a las dimensiones del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	66
<b>FIGURA N°14:</b> Satisfacción global del usuario de acuerdo a las preguntas realizadas del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	66
<b>FIGURA N°15:</b> Relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.....	68
<b>FIGURA N°16:</b> Relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	69
<b>FIGURA N°17:</b> Relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021 .....	70

## RESUMEN

El estudio se realizó en el Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente de la ciudad de Huancayo con la finalidad de determinar la relación que existe entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021, en una muestra de 208 usuarios que acudieron a los consultorios externos, la metodología fue el método científico, tipo aplicada, nivel correlacional. Se encontró con la aplicación de una ficha de cotejo que, la planificación anticipada de citas es efectivo 96,39%, y de los pacientes encuestados con la encuesta SERVQUAL modificada, 89,9% quedaron satisfechos con la atención e insatisfechos 10,38%, asimismo sobre la eficacia la institución alcanzó 98,60% siendo muy eficaz y la eficiencia al ser calculada la planificación anticipada de citas fue eficiente 94,19% y ambas dimensiones en relación a la atención los pacientes quedaron satisfechos. Se concluye que hay una relación buena entre ambas variables; al igual que las dimensiones según el baremo de estimación del Rho de Spearman siendo 0,830. 0,918 y 0671. Se recomienda a la gerencia alcanzar la efectividad al 100 % en planificación de citas ya que es de suma importancia para la mejoría de la salud, de igual modo lograr la satisfacción de atención al mismo porcentaje, de esta manera se obtendrá un resultado del elevamiento de la competitividad de la institución.

**PALABRAS CLAVE:** Planificación anticipada, citas, satisfacción de atención, pacientes.

## ABSTRACT

The study was carried out in the Excellently Psychology and Psychiatry Center of the city of Huancayo in order to determine the relationship between advance planning of appointments and satisfaction of care in patients of the Excellently Psychology and Psychiatric Center, Huancayo 2021, sample of 208 users who attended outpatient clinics, the methodology was the scientific method, applied type, correlational level. It was found with the application of a check sheet that anticipated appointment planning is effective 96,39%, and of the patients surveyed with the modified SERVQUAL survey, 89.9% were satisfied with the care and 10.38% dissatisfied, Likewise, regarding the effectiveness, the institution reached 98.60%, being very effective and the efficiency, when the advance planning of appointments was calculated, was efficient, 94.19% and both dimensions in relation to patient care were satisfied. It is concluded that there is a good relationship between both variables; as well as the dimensions according to the Spearman Rho estimation scale being 0.830. 0.918 and 0671. Management is recommended to achieve 100% effectiveness in appointment planning since it is of utmost importance for the improvement of health, in the same way to achieve the satisfaction of care at the same percentage, in this way obtaining a result of raising *the competitiveness of the institution.*

**KEY WORD:** Advance planning, appointments, satisfaction of care, patients.

## INTRODUCCIÓN

Acceder a una atención médica obviando largas colas en los establecimientos y demoras en la línea telefónica es uno de los derechos del ser humano que sigue sin ser reconocido en muchos países. Por lo cual la planificación anticipada de citas nos autoriza anticiparnos a los acontecimientos e introducir lógica y precaución en la formulación y gestión de la intervención; al considerar los elementos teóricos como eficacia y eficiencia, determinan la correcta planificación, de esta forma permite que la gestión sea eficiente y eficaz, permitiendo adaptarse a los cambios del entorno caracterizado actualmente por la pandemia, como los cambios políticos, sociales, tecnológico, entre otros, y que de igual forma la lleven alcanzar una satisfacción de la atención recibida de la población dirigida <sup>(1)</sup>.

La presente tesis sostiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre planificación anticipada de citas y la satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021. Y como objetivos específicos determinar la relación que existe entre las dimensiones de la planificación anticipada de citas (eficacia y eficiencia) y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

Se usó el método de investigación científico, tipo básica, transversal, prospectivo, observacional con un nivel correlacional y un diseño no experimental – transeccional correlacional. La población fue de 449 usuarios y la muestra de 208 pacientes que se atendieron en los consultorios externos de psicología y psiquiatría en el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2021.

La tesis estuvo compuesta de cinco capítulos, asimismo, se incluyó análisis y

discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

El capítulo I, abarcó la descripción de la realidad problemática; delimitación y formulación del problema, justificación social, práctica y metodológica, objetivo general y específicos.

El capítulo II, trató del marco teórico; antecedentes, bases teóricas y marco conceptuales de planificación anticipa de citas y satisfacción de atención.

El capítulo III, comprendió la hipótesis general y las específicas.

El capítulo IV, abordó la metodología; método, tipo, nivel y diseño de la investigación; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V, presentó los resultados de la ficha de evaluación de eficacia y eficiencia empleado por Excelentemente y los resultados de la encuesta SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud, donde se pudo medir cualitativamente la planificación anticipada de citas y la satisfacción de atención en consultorios externos y de esta forma se respondió al problema general.

En razón de lo antes expuesto, pongo en consideración el informe final; donde proporcioné datos a la plana administrativa del Centro de Psicología y Psiquiatría y de esta manera mejorar y ser muy efectiva la planificación anticipada de citas en relación a la satisfacción de atención en pacientes.

La autora.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática:

La programación de cita para recibir una atención, es un elemento clave de la administración y la satisfacción que se puede alcanzar es uno de los derechos irremplazable del ser humano que sigue sin ser reconocido en muchos países ya que es mucho más que la ausencia de enfermedad, fijar una cita con horario o tener el acceso a la atención médica. <sup>(1)</sup> La salud pública tiene el propósito de lograr para la sociedad el más alto nivel de bienestar físico, mental y social, de acorde con los conocimientos y bienes disponibles en definido tiempo y lugar. <sup>(2)</sup>

En todo el mundo la depresión es una enfermedad habitual que perjudica a más de 300 millones de habitantes <sup>(3)</sup> representando un 4,3% de la carga mundial y se predice que para el año 2030 será la primera causa de morbilidad, por otro lado, el suicidio es la 2<sup>da.</sup> causa más frecuente de deceso en los jóvenes <sup>(4)</sup> y la presente crisis económica es un espléndido modelo de factor macroeconómico ya que la salud mental va ir al incremento manifestando nuevos grupos como los jóvenes desempleados hallándose en medio de las principales causas de discapacidad sobre todo el género femenino. <sup>(4)</sup>

Mientras en los países de ingreso financiero bajo y medio se encuentra de 76 a 85% de individuos con trastornos mentales graves y entre 35 a un 50% en los países de ingresos altos <sup>(4)</sup> y más de la mitad de los afectados en todo el

mundo no reciben tratamiento (aunque hay tratamientos eficaces para la depresión) por la ausencia de recursos, de equipo sanitario instruidos y sumado a estos inconvenientes para una atención eficaz esta: La apreciación clínica inadecuada, el examen erróneo <sup>(3)</sup>, la baja calidad de atención al querer conseguir una cita, el estrechez de recursos de los países para asistir a las exigencias de salud mental, la repartición imparcial, la utilidad ineficiente de estos, entre otros. Y dentro del factor económico el coste mundial destinado a la salud mental es 1 billón de dólares al año, por término medio solo el 3% del presupuesto sanitarios de los gobiernos está dirigido para esta área, siendo US\$ 2 por persona y US\$ 0,25 por persona en países de ingreso bajo. <sup>(4)</sup>

La Organización Panamericana de la salud, “No hay salud sin salud mental”, manifiesta la exigencia de un abordaje integral de la salud, ya que, en las américas más de 65 mil personas fallecen por suicidios, la tasa según edad es 7.3% por 100.000 habitantes., siendo la 3<sup>ra</sup> causa de defunción entre 20 a 24 años, la 4<sup>ta</sup> entre las edades de 10 a 19 y 25 a 44., la población mayor a 70 años es la tasa más alta 12.4%. <sup>(5)</sup>

En Perú la morbilidad neuropsiquiátrica representa el 17,5% de la totalidad de la carga de patologías (tomando el 1<sup>er</sup> lugar), existiendo hasta el momento doscientos noventa y cinco mil personas con delimitaciones estables para socializarse por contrariedad en su pensamiento, sentimiento y emociones <sup>(6)</sup>. De ellos el 15% (4 514 781) tienen problemas mentales en el que, ocho de cada diez personas no reciben el tratamiento adecuado y oportuno; proyectándose para este año un aumento de un 3.2% de la población <sup>(7)</sup> a causa de la actual emergencia sanitaria generada por el virus SARS Co V-2 más la

crisis económica y el alejamiento social para impedir su propagación. Según el Ministerio de salud a lo que va del año se atendió a doscientos setenta y tres mil casos de ansiedad, ciento cuarenta y un mil casos de depresión, treinta y nueve mil casos de consumo de sustancias psicóticas y alcohol y más de setenta y ocho mil casos de violencia. <sup>(8)</sup>

El presupuesto invertido por el estado peruano para la Salud Mental es el uno por ciento del presupuesto del sector salud y el cero punto uno por ciento del presupuesto nacional. <sup>(9)</sup>

En nuestra región Junín en solo 9 meses del año 2020 a consecuencia de la pandemia se incrementó un 25% la ansiedad, la depresión y el estrés. Afectando a un total de 3, 554 personas que fueron atendidos en los centros de salud mental comunitarios. <sup>(10)</sup> Por otro lado en el EsSalud estas enfermedades alcanzaron la tercera categoría de daño en los asegurados, siendo el 9.4% de la carga de la enfermedad total, por ende, es una de las prioridades sanitarias de la organización. Representando el 94.6% de discapacidad y el 5,4% de mortalidad. <sup>(11)</sup>

Actualmente en los hospitales se suspendieron las atenciones en consultorios externos a fin de prevenir las concentraciones de personas y propagar el virus, en la cual se activó los consultorios de atención inmediata para que la población asegurada reciba una atención oportuna y eficaz, que presentan problemas de salud ajenos al coronavirus. Con respecto a las citas fueron reprogramadas y atendidas si solo eran de urgencia. En tanto para los otros por medidas de bioseguridad, no se atendieron. <sup>(12)</sup>

Por lo cual se evaluó la correlación entre planificación anticipada de citas (eficacia y eficiencia) y satisfacción de atención en los pacientes de un centro de psicología y Psiquiatría.

## **1.2. Delimitación del problema:**

**1.2.1. Delimitación espacial:** La presente tesis se ejecutó en el Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente (empresa líder innovadora en la enseñanza de temas de desarrollo personal, emocionales y sociales) del distrito del Tambo, provincia de Huancayo y departamento de Junín.

**1.2.2. Delimitación social:** El grupo social fueron los pacientes que acudieron a la consulta externa de Psicología y Psiquiatría en Excelentemente.

**1.2.3. Delimitación temporal:** Se realizó en los meses de enero, febrero y marzo del año 2021.

**1.2.4. Delimitación conceptual:** Respecto a planificación anticipada de citas, se tomó en cuenta los datos recolectados con la ficha de cotejo donde se evaluó la realización de propósitos identificando el nivel de eficacia y con la evaluación físico - financiera se identificó la eficiencia en el área de estadística y gerencial, con los cuales se calculó la efectividad de la planificación anticipada de citas de la institución.

En relación al tema de satisfacción de atención, se tomó en cuenta la evaluación del servicio dada por los usuarios de la atención recibida en consultorios externos, por la cual se identificó el grado de satisfacción e insatisfacción.

Por lo tanto, en la investigación se analizó los datos obtenidos por la lista de cotejo y la encuesta SERVQUAL modificada que facilitaron obtener información para su posterior análisis estadístico y resolver la relación que existe entre ambas variables.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021?

### **1.4. Justificación.**

#### **1.4.1. Social:**

Mediante esta investigación se logró establecer la relación entre la planificación anticipada de citas y la satisfacción de atención en

pacientes; puesto que continúa siendo un asunto de gestión en salud. Esta conexión es de suma importancia ya que los pacientes deben acceder a una cita con facilidad, rapidez y sin tiempos de esperas prolongados, causando una satisfacción en la atención recibida, procurando mejorar en la salud del usuario y apoyándoles a integrarse al círculo social. En la cual debemos eliminar barreras obteniendo una planificación anticipada de citas efectiva con la suma de la eficacia y eficiencia y una satisfacción de atención con el cálculo de la diferencia de las percepciones y expectativas dadas por cada usuario.

#### **1.4.2. Teórica:**

La actual tesis generó nuevos conceptos sobre la planificación anticipada de citas efectiva que tiene la gerencia del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente y su relación con la satisfacción de atención de los pacientes, ya que mediante el mejoramiento del entorno como tal, se pudo lograr tener mejor empatía por los usuarios, puesto que al resultado de una pésima atención, añadido el tiempo de espera para acceder a una cita, se traduce no solo como una insatisfacción del paciente, sino que si el usuario evita acudir al consultorio podría agravar su salud mental, afectándole negativamente y provocando antipatía hacia si mismo; además de tener que gastar más recursos tanto a nivel personal como institucional (tener que tratar enfermedades mentales crónicas e internarlas). Cabe resaltar además que al concluir la investigación se pudo obtener los resultados para usarlos como evidencia de lo que se vive

y hacer generalizaciones contrastando con otros estudios a nivel regional, ya que la realidad social no es diversa.

#### **1.4.3. Metodológica:**

Se utilizó la técnica de recolección de información, como instrumentos la lista de cotejo y el cuestionario para obtener mayor información, los cuales cumplieron con las más estrictas medidas de validez y confiabilidad en su elaboración, y se pudo medir y establecer la planificación anticipada de citas y su relación con la variable satisfacción de atención. Dichos instrumentos ofrecieron una generosa cantidad de recursos que estudios posteriores lograrán adoptar y adaptar a su panorama investigativo, con la fácil y concreta forma de realizar una pregunta, la claridad con la que se detalla, evitando errores y/o sesgos en su interpretación.

### **1.5. Objetivos.**

#### **1.5.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos:**

- Determinar la relación que existe entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.
- Determinar la relación que existe entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes:

##### 2.1.1. Nacionales:

**Espinoza, G** <sup>(13)</sup>, en su investigación tuvo como objetivo determinar un nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que recibe por parte del equipo de salud en el programa de diabetes en un establecimiento de salud lima- Perú, mediante el diseño correlacional, la población fue de 60 usuarios del programa, determinó que: “ El usuario del programa de Diabetes del Hospital Nacional Dos de Mayo , se encuentra con un nivel medio de satisfacción con respecto a la atención que recibe, encontrando que la dimensión humana presenta mayor influencia”.

**Becerra, B** <sup>(14)</sup>, efectuó un estudio con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarias de consultorios externos de cuatros Hospitales públicos de la Región Ica luego de la implementación del plan cero colas, mediante el tipo de estudio transversal, la muestra fue de 1067 , determinó que: “Se encontró un nivel de satisfacción global , muy satisfecho y satisfecho , ya que la implementación del plan cero colas , mejoró el nivel de satisfacción global , el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad de información brindados por encima del estándar esperado”.

**Ayala, I** <sup>(15)</sup>, elaboró un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, noviembre, 2018, mediante el estudio descriptivo, sobre una muestra de 87 usuarios, determinó que: “ El nivel de insatisfacción fue el 64,79% y de acuerdo a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles se determinó un nivel de insatisfacción del 71.03%, 71,55% y 76,44% respectivamente, del mismo modo, las dimensiones de seguridad y empatía del 53,16% y 56, 19% respectivamente., teniendo un nivel de insatisfacción del 64.79%., las condiciones con mayor insatisfacción fueron la atención en caja o módulo del Seguro Integral de Salud, los equipos y materiales disponibles y la señalización de para orientar a los pacientes”.

**Najar, E.** <sup>(16)</sup> en su trabajo de investigación con la intención de determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros EsSalud, Piura 2019, mediante un diseño correlacional – No experimental; la muestra fue 355 usuarios, determinó que “la relación es directa y buena, quedando el 50,1 % satisfechos”.

**Valdiviezo, A.** <sup>(17)</sup> realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación de la calidad de su atención en el Hospital Regional Docente “ Las Mercedes Nivel II- 2 Chiclayo 2017”, mediante el nivel correlacional, siendo la muestra 246 usuarios, determinó que: “ del total de participantes el 66.7% quedaron

insatisfechos con el servicio y el 50.4% consideraron que el servicio es de baja calidad , con respecto a la calidad las dimensiones de efectividad fue 48,9%. Concluyendo que si hay una relación significativa entre ambas variables.”

**Infante, R.**<sup>(18)</sup> En su investigación con el propósito de determinar la relación entre el acceso a la Salud bucal y la eficacia del servicio de Odontología en el Centro de Salud de Chazuta, San Martín, 2018, mediante el estudio de tipo básica, nivel correlacional y se desarrolló sobre la base del diseño no experimental de corte transversal , empleando una muestra de 298 historias clínicas atendidas, determinó que: “existe relación entre las variables de estudio, con una correlación de Rho de Spearman de 0.312. Indicando que existe un nivel de acceso regular al servicio de salud bucal; sin embargo, la eficacia de este servicio es baja”

**Cárdenas, J.**<sup>(19)</sup> en su investigación “Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odontoestomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno-2014”, con el objetivo de establecer la relación entre nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odontoestomatología y la satisfacción de sus usuario, mediante el estudio explicativo\_ correlacional, de corte transversal, sobre la muestra de 253 individuos, determinó que: “El servicio es eficaz – eficiente y ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario”.

### 2.1.2. Internacionales:

**Torres, M** <sup>(20)</sup>, elaboró un estudio con el objetivo de determinar la relación existente entre el tiempo que esperan los pacientes para obtener una cita, con la calidad percibida de los séricos que brinda actualmente el Centro de Salud San Cristóbal, mediante el tipo de investigación correlacional siendo la muestra 318 usuarios, determinó que: “El 70% de insatisfacción en relación con el agendamiento de citas, tomando en cuenta que la calidad en la salud es un derecho de los ecuatorianos, la calidad percibida por los usuarios fue satisfactoria a un 62% no guardando relación entre ambas variables”.

**Morán, G** <sup>(21)</sup>, en la investigación “Análisis del sistema informático para el agendamiento de citas médicas, la búsqueda de historial clínico y registro de pacientes en el Hospital Maternidad Babahoyo”, con el objetivo de analizar el sistema informático del Hospital Maternidad Babahoyo, mediante el nivel de investigación descriptivo, método inductivo, técnica observación, sobre una muestra de 20 pacientes, se determinó que: “Del total de los usuarios, el 75% considera que la atención es buena por otro lado el 70% indica estar satisfechos con el sistema para las citas médicas y el 100% indica que las citas deben hacerse de manera rápida y eficaz”.

**Vásquez E, et al** <sup>(22)</sup>, en la tesis “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención medica- México.”, con el objetivo de determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la presentación de

los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica, mediante el estudio descriptivo, la población fue 980 pacientes, con una muestra de 395 , determinó que: “ El 65% mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico familiar; 82% por elementos tangibles como instalaciones , el orden y la limpieza, 65% por el rubro de accesibilidad y organización que involucra facilidad de trámites , horarios, facilidad de acceso a los recursos , 49% por el tiempo de espera satisfechos y el 51% insatisfechos. Las mujeres 64.4% mostraron más satisfacción que los hombres 64.9%”.

**Barreto, A** <sup>(23)</sup>, ejecutó un estudio con el objetivo de evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital Santa Rosa de Tenjo, mediante un estudio descriptivo, la muestra fue 188 pacientes atendidos, determinó que: “La proporción de satisfacción de los usuarios fue el 71%., el 15% del total dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimulación a las siguientes variables; el trato del personal en salud dada por 15 usuarios, los cuidados en casa dada por 14 personas y la dificultad de trámite referida por 12 personas, solo e1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que la comodidad o no de los muebles y enseres”.

## **2.2. Bases teóricas:**

### **2.2.1. Conceptualización de la variable 1: Planificación anticipada de citas.**

#### **• Planificación estratégica y administración:**

La planificación constituye en el reconocimiento del área de participación y la creación de un plan de tarea que incorpora un calendario con responsabilidad y tiempo <sup>(24)</sup>. Siendo un modelo teórico para desempeñarse en el porvenir y es la primera función administrativa que ejerce de base para las otras funciones., determinando precozmente cuales son los objetivos que deben llevar a cabo <sup>(25)</sup> y obrar en el presente con una visualización, solicitando los bienes reales para conseguir las transformaciones deseadas y posibles. <sup>(26)</sup>

#### **• Planificación anticipada de citas:**

Procedimiento por el cual se dispone la atención que se tomará a lo posterior la cual ofrece tranquilidad a quien lo solicite <sup>(27)</sup>, ya que no siempre se puede prevenir las emergencias, siendo esta una herramienta de gestión que establece estrategias que permiten a la organización el desarrollo de actividades de forma eficaz y eficiente para el logro de los objetivos institucionales por medio de procedimientos delegados <sup>(28)</sup> y a la vez favorece el avance de adjudicación, suspensión y asistencia a las citas solicitadas tanto para el profesional como para pacientes, obviando largas colas en consultorios y demora en la línea telefónica. <sup>(29)</sup>

Instrumento de gestión que favorece a la toma de determinaciones de la organización y el medio que deben atravesar a lo próximo para adaptarse a las modificaciones y peticiones que exige el medio para obtener la mejor eficiencia y eficacia <sup>(26)</sup> Pero, estos elementos no siempre van de la mano; una organización alcanza ser eficiente en sus operaciones y no eficaz, o a la inversa, de igual forma consigue no ser eficiente ni eficaz, lo ideal es una compañía eficiente y eficaz. <sup>(26)(27)</sup> Después de todo, quien logra ser eficiente y eficaz, por naturaleza es efectivo. Visto que, en el fondo, todos aspiramos para nuestras empresas, la efectividad <sup>(30)</sup>.

La efectividad incluye la eficiencia y la eficacia, en otras palabras, es la obtención de resultados planeados en el tiempo y con los costos más apropiados posibles. Presume ser perfecto con gran precisión y sin ningún derroche de dinero y tiempo. <sup>(31)</sup>

Regla a fin de evaluar el nivel de efectividad: <sup>(31)</sup>

$$\text{Efectividad} = \frac{(\text{Puntaje eficacia} + \text{Puntaje eficiencia})}{(2 \times \text{Máximo puntaje})}$$

Se califica de la siguiente forma: <sup>(32)</sup>

<b>Rangos</b>	<b>Calificación</b>
$0 < - < 80 \%$	Inefectivo
$80 < - < 100\%$	Efectivo
$= 100\%$	Muy efectivo

Fuente: Planning Consultores Gerenciales. Publicación periodística coleccionable. Autor: Mejía C A. 2007.

## 2.2.2. Dimensiones de la variable 1: Planificación anticipada de citas.

### A. Planificación Eficaz:

Es la ejecución de las acciones para lograr metas y objetivos con todos los recursos utilizables. <sup>(30)</sup>

#### ✓ Planificación anticipada de citas eficaz:

La planificación de citas es una programación de una consulta médica mediante un sistema, para una determinada fecha y hora, <sup>(27)</sup> está para que sea eficaz el servicio debe cumplir con aquellos factores que el cliente realmente valora. <sup>(33)</sup>

Como: <sup>(34)</sup>

- Realce en resultados y fines.
- Hacer las cosas acertadas.
- Conseguir objetivos.
- Optimar la utilización de los recursos.
- Conquistar resultados e incorporar valor.
- Proveer eficacia a los subordinados.
- Maquinas disponibles.
- Prácticas de valores religiosos.
- Ganarse el cielo.
- Ganar el campeonato.

Con la finalidad de obtener los objetivos organizacionales.

<sup>(34)</sup>



La eficacia es una medida normativa de la obtención de resultados. En término financiero se vincula a la capacidad de complacer un requisito de la sociedad a través de los productos que provee alcanzando los objetivos previstos. <sup>(34)</sup>

Regla para evaluar la: <sup>(31)</sup>

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados esperados}}$$

Se califica de la siguiente forma: <sup>(32)</sup>

<b>Rangos</b>	<b>Calificación</b>
0 - 80 %	Ineficaz
81 - 90%	Moderadamente Eficaz
> 91%	Muy eficaz

Fuente: Planning Consultores Gerenciales. Publicación periodística coleccionable.

Autor: Mejía C A. 2007.

## **B. Planificación eficiente:**

Consta de obtener buenos resultados con el mínimo financiamiento de recursos. <sup>(30)</sup>

✓ Planificación anticipada de citas eficiente:

Conjunto de herramientas, por la cual se podrá apartar las citas médicas de manera más fácil, rápida y cómoda por lo que no será necesario que el paciente se movilice a ningún establecimiento para hacerlo, teniendo un uso óptimo de los recursos. <sup>(32)</sup>

Como: <sup>(33)</sup>

- Hincapié en los medios.
- Realizar bien las cosas.
- Resumir problemas.
- Proteger los recursos.
- Realizar tareas y responsabilidades.
- Cualidad a los subordinados.
- costear las maquinas.

Con el fin de optimizar los recursos disponibles. <sup>(30)</sup>

La eficiencia es el uso de los recursos en las evoluciones. En términos económicos es una asociación en medio de entradas y salidas o costos y beneficios; de igual manera se relaciona a la mejor forma de llevar a cabo las cosas a fin que los recursos se empleen de la forma más lógico posible, también se encarga de los medios y métodos más convenientes que deben proyectarse y coordinarse apropiadamente con el objeto de fijar el empleo óptimo de los recursos posibles. No se preocupa de los fines, sino solo de los medios. <sup>(31,32,33)</sup>

Regla para evaluar la: <sup>(31)</sup>

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultados alcanzados. / costos A * tiempo}}{\text{Resultados esperados/ costos E * tiempo}}$$

Se califica de la siguiente forma: <sup>(32)</sup>

<b>Rangos</b>	<b>Calificación</b>
$0 < - < 80 \%$	Ineficiente
$80 < - < 100\%$	Eficiente
$= 100\%$	Muy eficiente

Fuente: Planning Consultores Gerenciales. Publicación periodística coleccionable.  
 Autor: Mejía C A. 2007.

### **C. Costos:**

Se califica al conjunto de indicativos que autorizan valorar la eficiencia de la labor de una entidad. En ello se refleja el grado de eficiencia con que se usan los fondos y la óptima utilización de los recursos. Representando los recursos gastados y aplicados a las actividades de un tiempo definido. <sup>(34, 35)</sup>

#### **✓ Costo total:**

Producto de la aglomeración global de los costos en el cual ha sido importante incidir para la prestación de servicios; por lo cual <sup>(36, 37)</sup>:

$$\text{Costo total} = \text{Costo Fijo} + \text{Costo Variable}$$

#### **✓ Costos fijos:**

Son valores que no varían, manteniéndose constantes en el nivel de la actividad ejecutada <sup>(37)</sup>; son independientes a la producción y se repiten periódicamente. Ejemplo: Suministros, alquiler, seguros, gastos de administración, impuestos, mano de obra, entre otros. <sup>(38)</sup>

✓ **Costos variables:**

Son aquellos que varían, que incrementan o reducen en correlación con el mayor o menor número de pacientes atendidos.

<sup>(39)</sup> El coste está rectamente asociado al nivel de actividad, como pueden ser los gastos que se provocan Ejemplo: Materia prima, comisiones de agentes comerciales, gastos de envío, entre otros gastos. <sup>(40)</sup>

### **2.2.3. Conceptualización de la variable 2: Satisfacción del paciente.**

• **Satisfacción:**

Son resultados positivos que restablecen el equilibrio del sujeto con su medio circulante <sup>(41)</sup>, razón con que se serena y responde enteramente una queja o sentimiento contraria. <sup>(42)</sup>

• **Satisfacción del paciente:**

Vinculada con la definición de excelencia de la atención, siendo un nivel de la situación de ánimo de una persona por efecto al diferenciar la atención percibida con sus expectativas, <sup>(43)</sup> siendo un indicativo clave para apreciar el rendimiento de la institución y estudiarla, apoyando a concebir una cultura de mejora, logrando superioridad en las prestaciones excluyendo errores y optimizando el rendimiento. <sup>(43)</sup>

• **Niveles de satisfacción del paciente:**

**a) Insatisfecho:**

Se crea siempre que el rendimiento captado del servicio no consigue las expectativas de quien lo solicite. <sup>(43)</sup>

**b) Satisfecho:**

El rendimiento recaudado del servicio reúne las expectativas del paciente. <sup>(42)</sup>

**2.2.4. Dimensiones de la variable 2: Satisfacción del paciente.**

En el modelo Parasuraman propone cinco elementos de la excelencia del servicio, creada para exigir la satisfacción en empresas privados. <sup>(43)</sup>

- Elementos tangibles: Apariencia del establecimiento, de los colaboradores, señalización y equipamiento. <sup>(44)</sup>
- Confiabilidad: Capacidad de presentar un servicio de acuerdo a lo prometido. <sup>(43)</sup>
- Capacidad de respuesta: Trato de los empleados al interactuar con los usuarios, demostrar que en realidad quieren ayudar. <sup>(43)(44)</sup>
- Garantía: Nivel de cordialidad del empleado al usuario. <sup>(44)</sup>
- Empatía: La empresa y los trabajadores entienden las aspiraciones y exigencias del usuario. <sup>(44)</sup>

En este ámbito el Ministerio de Salud ha reconocido la estrategia con pequeños cambios, absteniendo el instrumento SERVQUAL modificada definiendo a la calidad de atención como la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios, ejecutándose en los servicios de salud del Perú. <sup>(45)</sup>

- Percepción del usuario: Es como la organización otorga el servicio de salud ofertado, de acuerdo a cómo valora el usuario lo que percibe.

<sup>(46)</sup>

- Expectativas del cliente: Es lo que el usuario aspira que sea el servicio que rinde la institución de salud. A partir de aquí puede salir una realimentación para el sistema en el momento en que el usuario expresa un juicio. <sup>(46)</sup>

Las cinco dimensiones de la encuesta SERVQUAL modificada:<sup>(47)</sup>  
<sup>(48)</sup>

- Fiabilidad: Cualidad para ejecutar exitosamente con el servicio que promete. Valora la atención rápida, causando el equilibrio de la salud, sin tener en cuenta la situación socioeconómica, la farmacia disponga los medicamentos esenciales, ser escuchado por el profesional y la conexión con el usuario y familiares. <sup>(47)</sup>

- Capacidad de respuesta: Asistir a los usuarios y entregar un servicio veloz y apropiado frente a un requerimiento con una respuesta de calidad y en un tiempo tolerable. <sup>(47)</sup>

- Seguridad: Valora la confianza que ocasiona la actitud del personal que proporciona la prestación de salud manifestando conocimientos,

privacidad, cortesía, examen físico e informe que el profesional da al paciente, momento apropiado para resolver dudas, arte para comunicarse y enardecer confianza, si la razón de la consulta se solucione. <sup>(48)</sup>

- Empatía: Condición que posee un individuo para colocarse en el lugar de la otra, comprender y observar apropiadamente las exigencias. <sup>(47)</sup>
- Aspectos tangibles: Apariencia física que el usuario capta del establecimiento. <sup>(48)</sup>

Para cada dimensión hay un grupo de características de la calidad del servicio, con 22 fundamentos que utilizan la escala de Likert de 7 puntos, apreciando como satisfechos a los valores (+), adquirido por la resta entre las P y las E y los insatisfechos a los (-) <sup>(49)</sup>, priorizando al resultado por colores conforme al porcentaje de insatisfacción de > a <, para la matriz de mejora: <sup>(48)</sup>

Mayor del 60 %	Por mejorar	
Entre 40 a 60 %	En proceso	
Menor del 40 %	Aceptable	

Fuente: RM N° 527-2011/ MINSa

Las respuestas incorporadas a la insatisfacción deben conceptuarse como opción de mejora para tomar las decisiones correspondientes priorizando los de color rojo. <sup>(47)</sup>

### 2.3. Marco conceptual:

- **Calidad** <sup>(35)</sup>: La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Competencia** <sup>(21)</sup>: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conformidad** <sup>(21)</sup>: Cumplimiento de un requisito.
- **Eficacia** <sup>(23)</sup>: Operatividad en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia** <sup>(17)</sup>: **Conexión** entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad** <sup>(18)</sup>: La efectividad es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.
- **Estructura de la organización** <sup>(19)</sup>: Decisión de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.



- **Evidencia de la auditoría** <sup>(19)</sup>: Declaraciones de información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Gestión** <sup>(20)</sup>: Actividades coordinadas para dirigir y controla una organización.
- **Gestión de la calidad** <sup>(22)</sup>: Actividades coordinadas para dirigir y control una organización en lo relativo a la calidad.
- **Incumplimiento de un requisito** <sup>(15)</sup>: Asociado a un uso previsto o especificado.
- **Información** <sup>(19)</sup>: Documento que poseen significado.
- **Infraestructura** <sup>(22)</sup>: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Inspección** <sup>(25)</sup>: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **Manual de calidad** <sup>(29)</sup>: Referencia que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Mejora continua** <sup>(23)</sup>: Trabajo repetitivo para incrementar la capacidad para alcanzar los requisitos.
- **Mejora de la calidad** <sup>(17)</sup>: Parte de gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General:

**Hi:** Existe relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**H0:** No existe relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

#### 3.2. Hipótesis Específicos

**Hi:** Existe relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**H0:** No existe relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**Hi:** Existe relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**H0:** No existe relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

### 3.3. Variables

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Índice	Escala	Tipo
Variable (X)  <b>Planificación anticipada de citas.</b>	Es actuar en el presente con una visión, buscando los medios para lograr los cambios deseados y posibles, asegurando la utilización óptima de los recursos; siendo efectiva. <b>Ruth Saavedra Guzmán.</b>	Eficacia	Número de citas atendidas en el primer trimestre. <hr/> Número de citas programadas en el primer trimestre.	0-80 % Ineficaz  81 90% Eficaz  > 91\$% Muy eficaz	ORDINAL	POLITÓMICA
		Eficiencia	Costos alcanzados en la programación de citas <hr/> Costos esperados en la programación de citas	0 < - < 80 % Ineficiente  80 < - < 100% Eficiente  =100% Muy eficiente		
Variable (Y)  <b>Satisfacción de atención.</b>	Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o percibido de un servicio con sus expectativas. <b>Philip Kotler.</b>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Probidad.</li> </ul>	Diferencia P-E, valores positivos <b>Satisfecho</b>	ORDINAL	POLITÓMICA
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• Rapidez.</li> <li>• Oportunidad</li> </ul>			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Privacidad.</li> </ul>	Diferencia P-E, valores negativos <b>Insatisfecho</b> <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">&gt;60% (por mejora)</span> <span style="background-color: yellow; padding: 2px;">40-60% (en proceso)</span> <span style="background-color: lightgreen; padding: 2px;">&lt;40% (aceptable)</span>		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación.</li> <li>• Cordialidad.</li> <li>• Atención individualizada.</li> </ul>			
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Equipamiento.</li> <li>• Bioseguridad.</li> <li>• Información.</li> </ul>					

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de investigación:

Científica, porque el proceso describió, comprobó y explicó el escenario.

(50)

#### 4.2. Tipo de investigación:

Según la intención: Investigación básica, porque se generó conocimientos científicos (50)

Según la secuencia en el tiempo: Transversal, el informe se obtuvo sola una vez en el tiempo. (51)

Según la cronología del estudio: Prospectivo, se registró datos que aún no ocurren. (50)

Según control de las variables: Observacional, se realizó sin alterar las variables. (51)

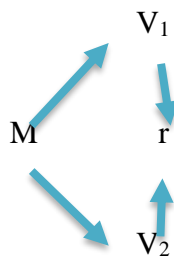
#### 4.3. Nivel de investigación

Correlacional, midió la relación de las dos variables de investigación (52)

#### 4.4. Diseño de la investigación:

Investigación no experimental – transeccional correlacional, se describió relación entre las dos variables en un momento determinado sin manipular las variables. <sup>(53)</sup>

Simplificándose:



#### 4.5. Población y muestra:

##### 4.5.1. Población:

Constituido por 449 pacientes que acudieron o se enlazaron a la consulta externa de psicología o psiquiatría en el periodo de enero a marzo del presente año.

##### 4.5.1.1. Criterios de inclusión:

- Pacientes que se atendieron en el consultorio externo de Psiquiatría y/o Psicología.
- Pacientes que aceptaron ingresar al link de la encuesta (<http://bit.ly/encuestaGreysEstrella>)
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado-

- Pacientes que aceptaron rellenar la primera y segunda parte del cuestionario.
- Compañías de los usuarios que se atendieron en los consultorios de Excelentemente y que aceptaron firmar el consentimiento informado.

#### **4.5.1.2. Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no se atendieron en los consultorios externos de Psiquiatría y Psicología.
- Pacientes que no aceptaron ingresar al link de la encuesta (<http://bit.ly/encuestaGreysEstrella>).
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes que no aceptaron rellenar la primera, ni la segunda parte del cuestionario.
- Pacientes que tuvieron síntomas psicóticos activos.
- Pacientes con retardo mental.
- Paciente con deterioro cognitivo.

#### **4.5.2. Muestra:**

Se señaló la muestra, usando la fórmula probabilística aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{196^2 * 449 * 0.95 * 0.05}{196^2 * 0.95 * 0.05 + (449 - 1) 0.05^2}$$

$$n = 208$$

El tamaño de muestra fue 208 usuarios que se atendieron en el centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**4.5.3. Muestreo:**

Probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.

**4.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos:**

**4.6.1. Técnica:**

- La encuesta, permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, usada para la variable satisfacción de atención.
- Para la variable planificación anticipada de citas se usó como técnica la observación.

**4.6.2. Instrumento:**

- Se aplicó el cuestionario virtual SERVQUAL modificada (ANEXO 3) validado por el Dr. Emilio Cabello Morales y el Ministerio de Salud,

para valorar la satisfacción de los usuarios en el primer nivel de atención en el marco del COVID 19, <sup>(47)(48)</sup>.

Se elaboró de la siguiente manera:

- Veintidós preguntas de expectativas y la misma cantidad de las percepciones, divididas en 5 dimensiones de apreciación de la calidad como se muestra a continuación:

Fiabilidad : Del uno al cinco.

Capacidad de respuesta: Del seis al nueve.

Seguridad : Del diez al trece.

Empatía : Del catorce al dieciocho.

Aspectos tranquilos: Del diecinueve al veintidos.

- Para cada pregunta se usaron los respectivos ítems de la escala numérica del uno (menor calificación) al siete (como la mayor).
- Y para el estudio estadístico y definir la calidad de atención se calculó la diferencia entre las percepciones y las expectativas y se consideró a los usuarios satisfechos e insatisfechos de acuerdo al resultado
- El siguiente instrumento fue una lista de cotejo para la valoración de la eficacia y eficiencia utilizado por el Centro Excelentemente para sus estimaciones trimestrales por servicios, con el cual se calculó la eficacia en relación entre la meta y el avance y la eficiencia en relación entre el presupuesto de la institución mensual y su ejecución, la suma de ambas dimensiones nos dio el resultado



de la efectividad y de esta manera se respondió al problema y se alcanzó el objetivo de la investigación. Dicho instrumento para su aplicación en relación a la satisfacción de atención contó con una validación por juicio de 3 expertos maestros en el área:

- Dra. Cifuentes Fuente, Martha Jesica: Doctor en salud pública, Maestro en salud pública y licenciada en obstétrica. (ANEXO 7)
- Dr. Barzola Huamán, Wilbert Tomas: Magister en Geriatria y Gerontología y médico especialista en Psiquiatria. (ANEXO 7)
- Magister Maldonado Gómez, Cesar Augusto: Magister en administración y gerencia de salud, Obstetra asistente. (ANEXO 7)

Una confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,820 sin modificación de los 81 ítems. (ANEXO 5).

Para poder aplicar el instrumento se siguió los siguientes pasos de forma online:

- Se coordinó con el gerente del Centro de Psicología y Psiquiatria Excelentemente por correo electrónico, videollamada y vía telefónica, obteniendo las facilidades para la aplicación de la encuesta. (ANEXO 10)
- Una vez obtenida la autorización, se solicitó al área de estadística mediante un correo electrónico la relación de pacientes atendidos

durante el periodo de enero a marzo y se seleccionó a los usuarios externos. (ANEXO 11).

- Se elaboró el link del instrumento de recolección de datos en relación al marco del COVID 19. (generada por la plataforma de la dirección regional de Salud Junín - Dirección de Calidad, validada por las redes de salud.) <sup>(54)</sup> (ANEXO 4).
- Posteriormente me comuniqué con los usuarios atendidos en consultorios externos de Psicología y Psiquiatría mediante una llamada telefónica, se les brindó la información acerca de los objetivos de la investigación, los alcances del trabajo para la mejora del servicio, de su salud mental y de la población en general. Para el cual se les orientó acerca de la encuesta (aclarando que es de forma anónima y confidencial para cuidar su integridad) y la valoración numérica que darán, calificando a las expectativas de la atención que desean recibir y a las percepciones de la atención recibida.
- En el caso de pacientes menores de edad, el titular fue quien opinó por él o ella, previa firma del consentimiento informado y se les brindó las mismas indicaciones de evaluación del instrumento. (ANEXO 18).
- Se procedió a enviar el link a los usuarios para el relleno de la encuesta. (ANEXO 17).

- Una vez aplicada la encuesta y obtenidos los datos necesarios, se procedió a tabularlos de acuerdo a la escala de numeración y de esta forma se alcanzó los objetivos planteados. (ANEXO 18).

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:**

- Se empleó la estadística cuantitativa, correlacional, el Rho de Spearman para valorar la correlación de las variables de acuerdo al baremo.
- Se insertó los datos en el SPSS Vers. 26, obteniendo cuadros personalizados y tablas de frecuencia para la variable de satisfacción de atención. (ANEXO 8).
- Obtenidos estos resultados se trasladó al programa Excel 2015 y se elaboró los cuadros estadísticos y así mismo se obtuvo los gráficos para su excelente análisis.
- En relación a la variable eficacia y eficiencia, se llenó con los documentos de la gerencia de Excelentemente correspondientes al primer trimestre del año 2021.
- La eficacia se consiguió del cálculo del total de citas atendidas sobre el número total de citas programadas durante el primer trimestre.
- Mientras la eficiencia se obtuvo calculando los gastos presupuestales ejecutados en nuevos soles para la generación de una cita sobre el presupuesto institucional asignado por el área de economía durante el mismo periodo.

- Y la efectividad de la planificación anticipada de citas se obtuvo de la sumatoria de los resultados de ambas dimensiones (eficacia y eficiencia). (ANEXO 9).
- Finalmente, una vez logrado los resultados de ambas variables se definió la relación entre ellas y de esta forma se respondió al problema general, se alcanzó los objetivos, se rechazó y se aceptó la hipótesis, se sacó las conclusiones y se dieron las recomendaciones correspondientes a la institución.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación:**

Esta tesis consideró los principios básicos del artículo 19°: <sup>(55)</sup>

- a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio cultural: El estudio se desarrolló en los pacientes que acudieron a los consultorios externos del centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, se respetó su opinión, pensamientos y actitudes sin ser expuestos ante las autoridades. No existió favoritismo por ningún encuestado y se respetó los criterios de exclusión e inclusión. <sup>(55)</sup>
- b. Consentimiento informado: La tesis contó con la expresión voluntaria informada, libre, inequívoca y específica, por medio de la cual los usuarios consintieron la utilización de la información para los fines fijados. <sup>(55)</sup>
- c. Beneficencia El fruto del estudio sirvió como evidencia social acerca del tema y logró ser fundamento y saberes para los investigadores en la presente circunstancia. <sup>(55)</sup>

- d. No maleficencia: De ningún modo se obró de forma en que algún proceder, produjo maleficio a los usuarios y su medio. <sup>(55)</sup>
- e. Protección al medio ambiente: Según el decreto de urgencia N° 055-2020 TR: “Que dictan medidas complementarias para reforzar los sistemas de prevención, control, vigilancia y respuesta sanitaria para la atención de la emergencia producida por el COVID 19”. Se evitó acciones lesivas a la naturaleza, ya que todos los trámites fueron vía online juntamente con la aplicación de la encuesta en fin de evitar la aglomeración de personas y de esta forma se redujo el uso de hojas bond al 90%. <sup>(55)</sup>
- f. Responsabilidad: Se actuó con compromiso en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación tanto a nivel personal, institucional y social. <sup>(55)</sup>
- g. Veracidad: Se garantizó la autenticidad del trabajo en todas las etapas del avance, desde la formulación del problema hasta el análisis y el anuncio de los resultados. <sup>(55)</sup>

Y normas de los Arts. 27° y 28° de la normativa de investigación de la Universidad Peruana los Andes: <sup>(55)</sup>

- El presente trabajo estuvo estructurado en conformidad al artículo 30° del reglamento, como menciona el artículo 27°. <sup>(55)</sup>
- De la misma forma su ejecución tuvo una duración mínima de un año partiendo de la aprobación de la resolución en concordancia con el artículo 24° índice “c”. Respetando la norma del artículo 28° del reglamento. <sup>(55)</sup>

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados de la lista de cotejo:

##### 5.1.1. Eficacia:

**Tabla N°1:** Eficacia de la planificación anticipada de citas del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

INDICADOR DE EFICACIA					EFICACIA
PRIMER TRIMESTRE 2021					
CITAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	
Citas atendidas	302	264	352	918	RA/RE 98.60%
Citas programadas	305	266	360	931	MUY EFICAZ

Fuente: Unidad de estadística de la página web de citas de Excelentemente.

**Interpretación:** El Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, según norma técnica (NTS N° 021- MINSA/DGPSP-V.03) es un establecimiento de salud de categoría I-2 que no cuenta con una población asignada, por lo tanto, se atiende a demanda. En el primer trimestre del año 2021 se programó un total de 931 citas (en el mes de enero 305, febrero 266 y en marzo 360) mediante una página web de citas virtuales, en la cual se atendió 918 citas (en enero 302, febrero 264 y en marzo 352) y al emplear la fórmula se obtuvo como resultado 98,60%. Por consiguiente, se califica como muy eficaz a la planificación anticipada de citas.

### 5.1.2. Eficiencia:

**Tabla N°2:** Eficiencia de la planificación anticipada de citas Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

COSTOS	PRIMER TRIMESTRE			Presupuesto institucional mensual	EFICIENCIA
	Enero	Febrero	Marzo		
<b>Costos fijos</b>					(RA/CA*TA) (RE/CE*TE)
Honorarios de los profesionales de salud.	S/ 8 000,00	S/ 4 850,00	S/ 7 876,90	80%	
Honorarios del personal de recepción.					
Honorarios contables.					
Honorarios del personal de limpieza					
Gastos administrativos.					
Cuentas básicas (electricidad, agua y desagüe).					
Telefonía e internet.					
Pago de seguros.					
Total, costos fijos por mes.	S/ 20 726,90			S/ 8 000	
<b>Costos variables</b>					
Impuestos a la renta	S/ 5 354,20	S/ 1 036,00	754,4k0	20%	
Publicidad					
Materiales de bioseguridad					
Materiales de limpieza					
Materiales de escritorio					
Bienes patrimoniales					
Total, costos variables por cada mes.	S/ 7 135,60			S/ 2 000	
Total, costos mensuales	S/13 354, 2	S/ 5 886,00	S/ 8 631,30	S/ 10 00,00	

<b>Total, costos</b>	<b>S/ 27 862,50</b>	
<b>Presupuesto institucional trimestral</b>	<b>S/ 30 000, 00</b>	

Fuente: Oficina de administración de Excelentemente.

**Interpretación:** En esta tabla N°2 notaremos que el mayor gasto presupuestal de la institución va dirigido a los costos fijos siendo el 80% (8 000, 00 nuevos soles por cada mes) y el 20% (2 000 nuevos soles) en los variables. Del presupuesto total asignado para el primer trimestre (30 000 nuevos soles), se gastó un total de 27 862.50 soles en la generación de citas y atención al paciente; donde el nivel de eficiencia al ser calculada según fórmula alcanzó el 94.19% la que califica a la institución como eficiente.

### 5.1.3. Efectividad:

**Tabla N°3:** Efectividad de la planificación anticipada de citas Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

<b>PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS</b>		
<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
<u>RA</u>	(RA / CA * TA) / (RE/ CE * TE)	{(Puntaje eficacia + Puntaje eficiencia) /2} / Máximo puntaje
RE		
98.60%	94.19%	96.39%
Muy eficaz	Eficiente	Efectivo

Fuente: Unidad de estadística de la página web de citas. / Oficina de administración de Excelentemente.



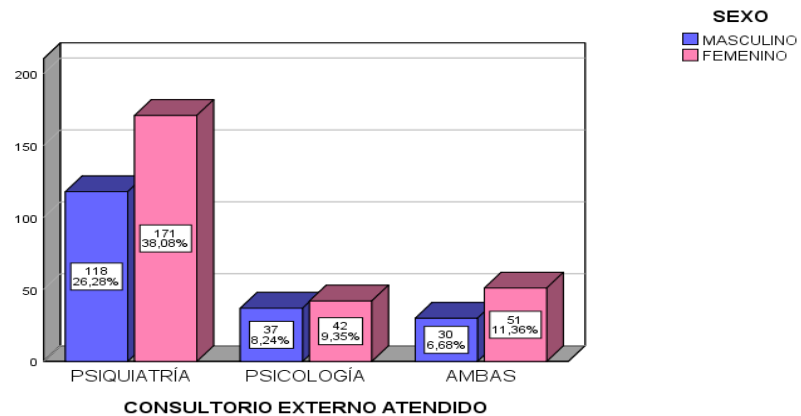
**Interpretación:** En esta tabla N°3 muestra los resultados del nivel de eficacia (citas alcanzadas /citas programadas) y eficiencia ((citas alcanzadas/costo alcanzado) / (citas programadas/costo esperado) alcanzada según fórmula por la institución; calificando como muy eficaz y eficiente a la planificación de citas. Ambos valores para determinar la efectividad ((puntaje de la eficacia + puntaje de la eficiencia) /2 sobre el máximo puntaje) del Centro de Psicología y Psiquiatría fueron sumados y se obtuvo como resultado el 96,39%, demostrando que se obtiene el propósito planteado con la atribución presupuestaria existiendo una magnífica estrategia en Excelentemente, en otros términos, la institución es efectivo.

#### 5.1.4. Pacientes atendidos:

**Tabla N°4:** Total de pacientes atendidos en los consultorios externos en el primer trimestre del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

Consultorio externo atendido		SEXO		TOTAL
		Masculino	Femenino	
Psiquiatría	N	118	171	289
	%	26.3%	38.1%	64.4%
Psicología	N	37	42	79
	%	8.2%	9.4%	17.6%
Ambas	N	30	51	81
	%	6.7%	11.4%	18.0%
TOTAL	N	185	264	449
	%	41.2%	58.8%	100.0%

**Figura N°1:** Total de pacientes atendidos en los consultorios externos en el primer trimestre del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.



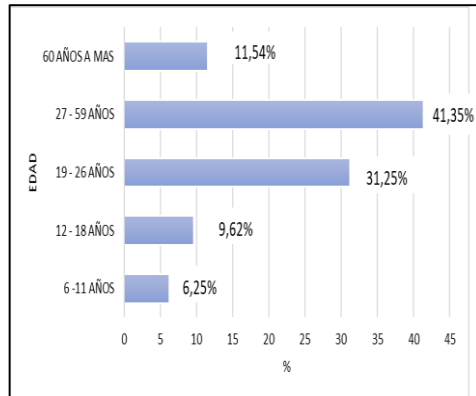
Fuente: Tabla N°1

**Interpretación:** En la tabla N° 4 y figura N° 1 se aprecia que en los meses de enero, febrero y marzo se atendieron un total de 449 pacientes, de ellos el 64.4% (289) por la especialidad de psiquiatría, el 17.6% (79) por psicología y el 18% (80) por ambas. Siendo del total el 58.8% (264) de sexo femenino y el 41.2% (185) masculino.

## Descripción de resultados de la encuesta:

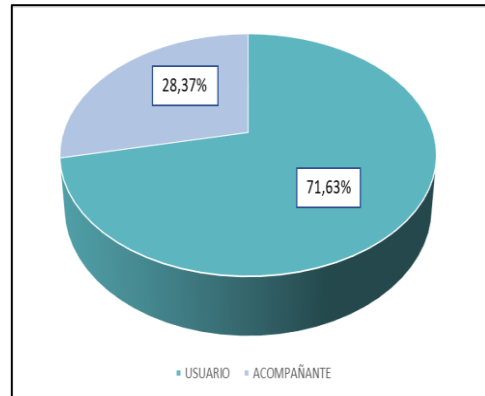
➤ Por variable de control:

**Figura N°2:**  
Edad.



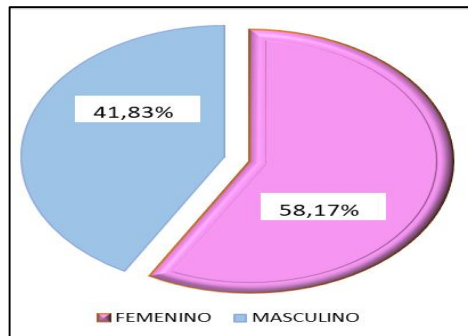
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada.

**Figura N°3:**  
Condición del encuestado.



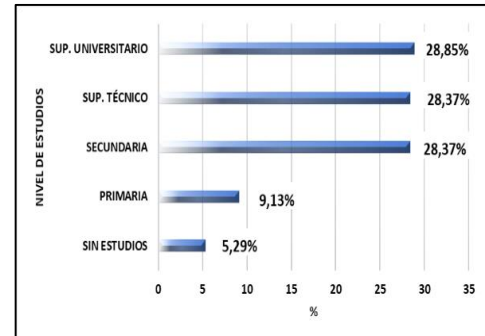
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada.

**Figura N°4:**  
Sexo



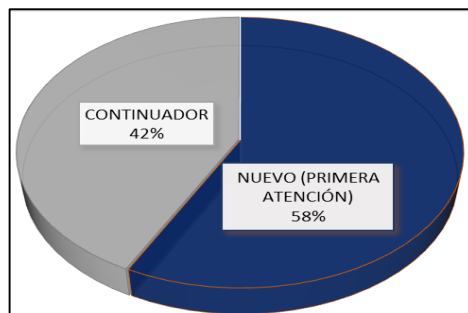
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada.

**Figura N°5:**  
Nivel de estudios



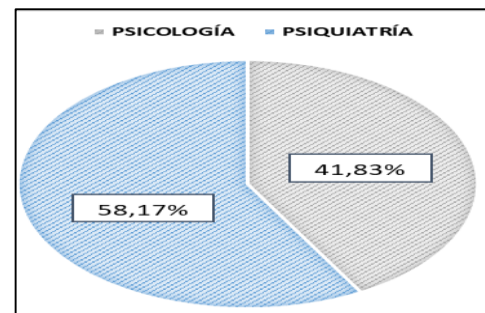
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada.

**Figura N°6:**  
Tipo de usuario



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada.

**Figura N°7:**  
Consultorio externo

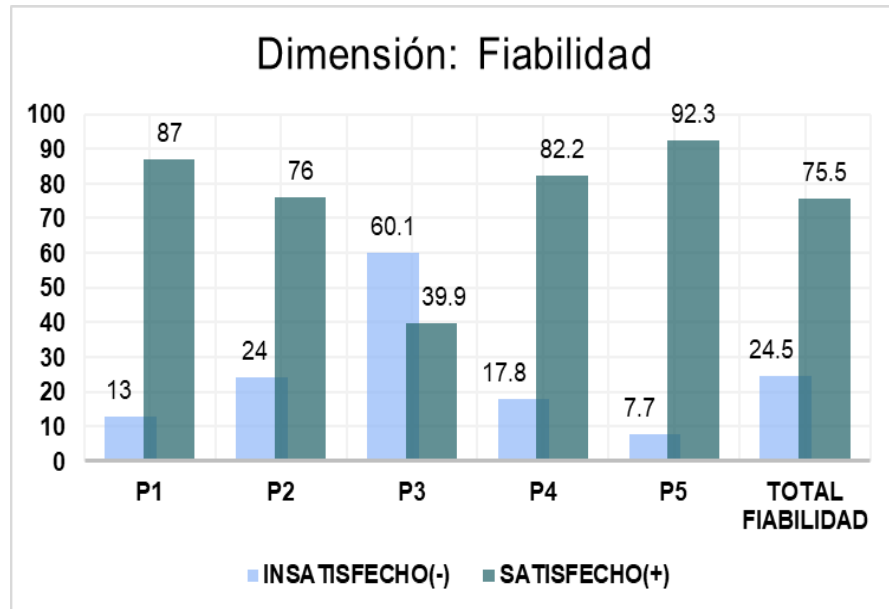


**Interpretación:** De los 449 pacientes atendidos en Excelentemente, 208 respondieron las encuestas; de ellos en la **figura N°2** se observa que existe un mayor número de encuestados entre 27 a 59 años siendo el 41,3% (86), seguidamente el 31,3% (65) corresponde al rango de edad de 16 a 26 años, el 11.5% (24) fueron de los 60 años a más y finalmente como menor número de encuestados en el rango de 6 a 11 años siendo el 6,3% (13). Los datos de la **figura N°3** muestra la condición del encuestado, donde el 71,6% (149) fueron los usuarios que respondieron la encuesta y el 28,4% (59) los acompañantes. En la **figura N°4**, el sexo femenino es el predominante en este grupo representado el 58,17% (121) y del sexo masculino fueron el 41,83% (87). Por otra parte, en la **figura N°5** se puede observar que un porcentaje considerable el 28,8% (60) de este grupo tienen un nivel de educación superior universitario, el 28,4% (59) un nivel superior técnico y un nivel secundario, el 9.1% (19) un nivel de primaria y el 5,3% (11) no tienen estudios. A continuación, en la **figura N°6** muestra que el 58% (120) fueron pacientes nuevos que recibieron su primera atención en los consultorios externos y el 42% (88) continuadores. Finalmente, en la **figura N°7** revela que el 58,17% (121) de los pacientes se atendieron en el consultorio externo de psiquiatría y 41,83% (87) por el consultorio de psicología de Excelentemente.

➤ Dimensiones / Preguntas:

Figura N°8

Dimensión fiabilidad

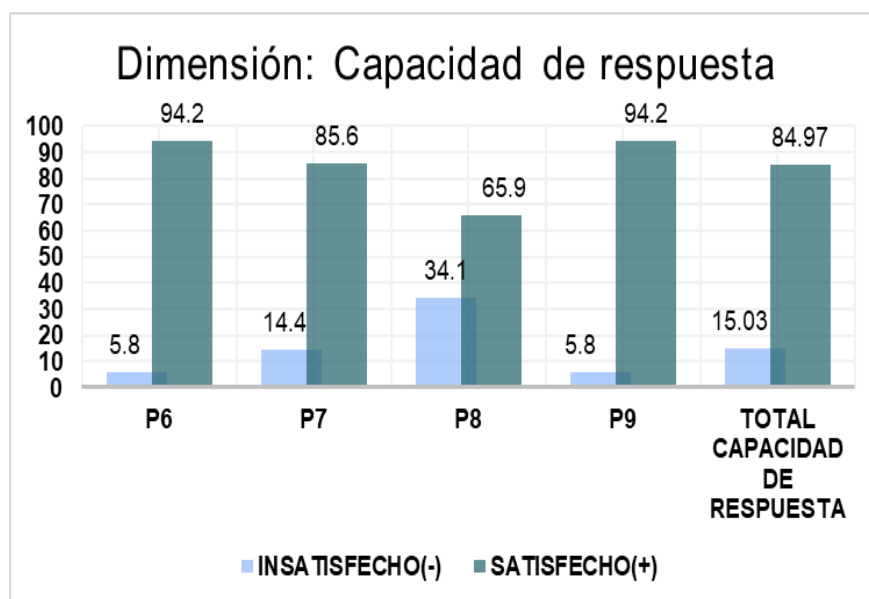


Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Interpretación:** En la figura N° 8 muestra los resultados de la dimensión fiabilidad de la encuesta SERVQUAL modificada, relacionada con la habilidad, capacidad y cuidado del servicio brindado en forma tal como se ofreció y pactó; donde: las preguntas que mostraron mayor satisfacción fueron la P1 (87%), P2 (76%), P4 (82.2%) y P5(92.3%) en excepción de la P3 (39.9%) indicando que la percepción de los pacientes en relación a la atención por el médico u otro profesional no se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud, alcanzando un 60.1% de insatisfacción. En total de la dimensión fiabilidad se encontró un 75.5 % de satisfacción y un 24.5% de insatisfacción.

**Figura N°9**

Dimensión capacidad de respuesta

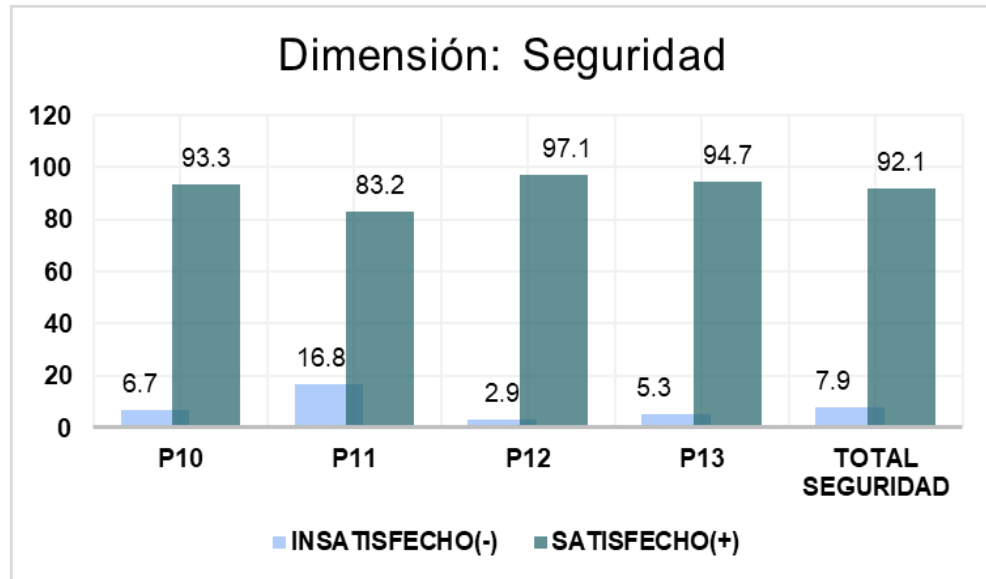


Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Interpretación:** En la figura N° 9 que está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; se observa las preguntas que mostraron mayor satisfacción y alcanzaron el mismo porcentaje fueron la pregunta 6 (94.2%) indicando que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida y la pregunta 9 (94.2%) indicando que al presentar algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente respetando su privacidad. En total en la dimensión capacidad de respuesta se encontró un 84.97% de satisfacción y un 15.03 % de insatisfacción.

**Figura N°10**

Dimensión seguridad

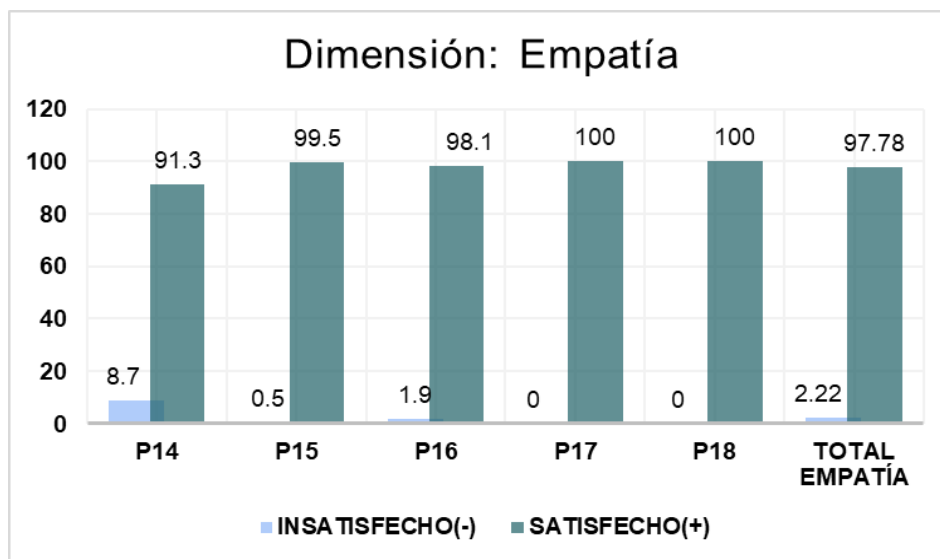


Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría

Excelentemente.

**Interpretación:** En el figura Nª 10 concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se evidencia que en todas las preguntas existe mayormente satisfacción y la pregunta que alcanzó un mayor porcentaje fue la P12 (97.1%) indicando que el médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficientemente para contestar sus dudas y preguntas sobre su salud; y solo el 2.9% indicaron lo contrario. La satisfacción total de la dimensión seguridad fue 92.1% y la insatisfacción 7.9%.

**Figura N°11:** Dimensión empatía



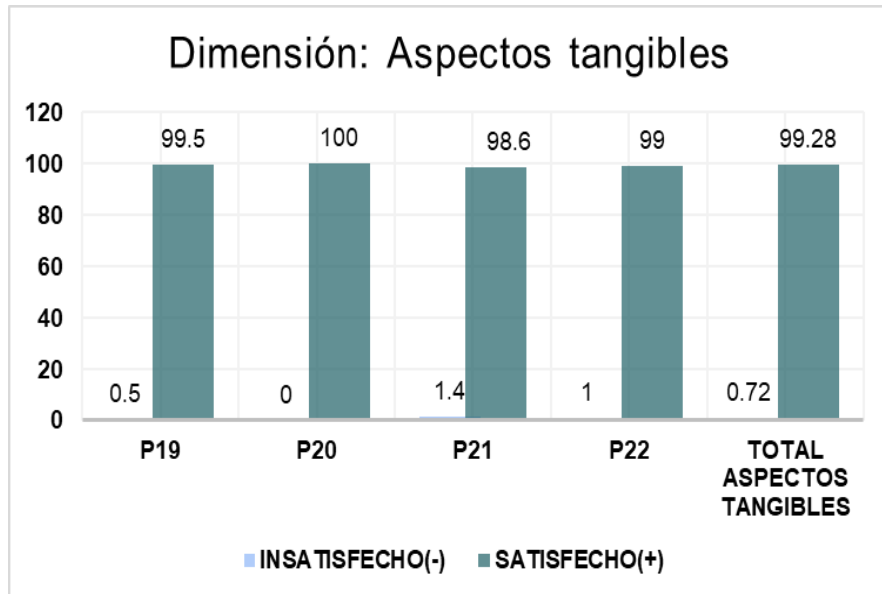
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Interpretación:** En la figura N° 11 es referente a la disponibilidad para ponerse en el otro lado, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada; se observa que para todas las preguntas existe mayormente satisfacción y las preguntas que mostraron el 100% de satisfacción fueron la P17 indicando que comprendieron la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención y la P18 indicando que también comprendieron la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su salud. En general la dimensión empatía alcanzó un 97.78% de satisfacción y un 2.22% de insatisfacción.



**Figura N°12**

Dimensión aspectos tangibles

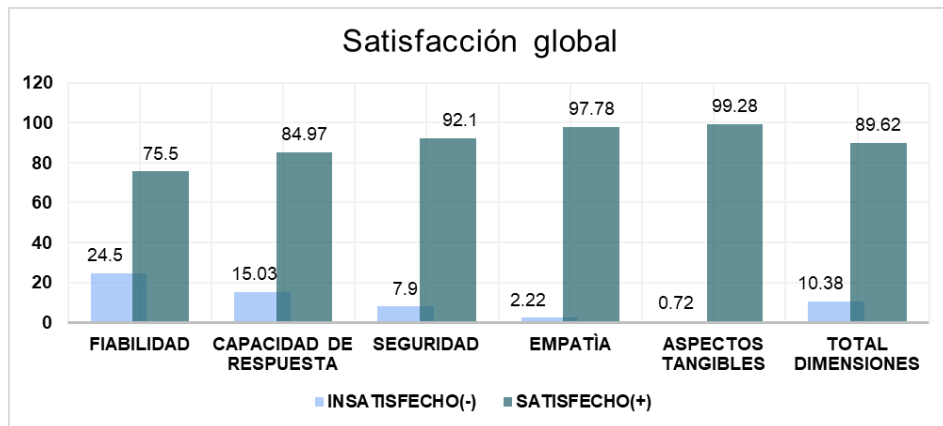


Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Interpretación:** En la figura N° 12 es relativo a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; se observa que la pregunta que alcanzó el máximo porcentaje de satisfacción fue la P20 (100%) indicando que los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas o sillas) para la comodidad de los pacientes. El total de la dimensión de aspectos tangibles fue el 99.28% de satisfacción y el 0.72% de insatisfacción.

**Figura N°13**

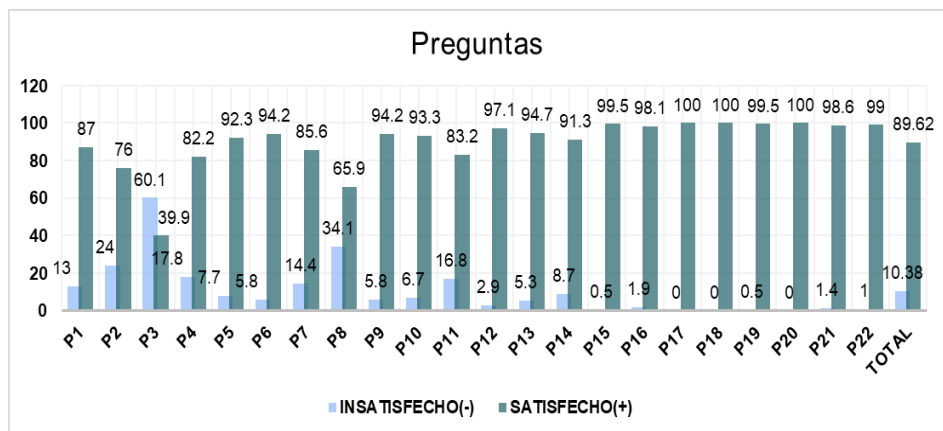
Satisfacción global de las dimensiones



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Figura N°14**

Satisfacción global de las preguntas



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Interpretación:** En la figura Nª 13 y N° 14 se muestra en general la encuesta de evaluación de la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, en todas sus dimensiones ha manifestado mayormente

una satisfacción alcanzando un 89.62% y un 10.38% de insatisfacción, a la vez se observa las 22 preguntas revelando el mismo porcentaje de satisfacción e insatisfacción como resultado total.

**Tabla N°5**

Total de resultados\_ matriz de mejora.

N °	Preguntas	Satisfecho (+)		INSATISFECHO (-)	
		n	%	n	%
1	P01	181	87	27	13 %
2	P02	158	76	50	24 %
3	P03	83	39.9	125	60.1 %
4	P04	171	82.2	37	17.8 %
5	P05	192	92.3	16	7.7 %
6	P06	196	94.2	12	5.8 %
7	P07	178	85.6	30	14.4 %
8	P08	137	65.9	71	34.1 %
9	P09	196	94.2	12	5.8 %
10	P10	194	93.3	14	6.7 %
11	P11	173	83.2	35	16.8 %
12	P12	202	97.1	6	2.9 %
13	P13	197	94.7	11	5.3 %
14	P14	190	91.3	18	8.7 %
15	P15	207	99.5	1	0.5 %
16	P16	204	98.1	4	1.9 %
17	P17	208	100	0	0 %
18	P18	208	100	0	0 %
19	P19	207	99.5	1	0.5 %
0	P20	208	100	0	0%
21	P21	205	98.6	3	1.4 %
22	P22	206	99	2	1 %
Porcentaje total			89.62		10.38 %

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente.

**Interpretación:** En la tabla N° 5 se especifica el porcentaje total de resultados de satisfacción e insatisfacción en el servicio, la cual se ordenó y priorizó las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción. Para este primer trimestre del año, la P03 (¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?) alcanzó el 60.1% y

es resaltada de color rojo siendo una causa por mejorar en Excelentemente. El porcentaje de los 21 ítem restantes fueron < 40% y son resaltados de color verde siendo aceptables.

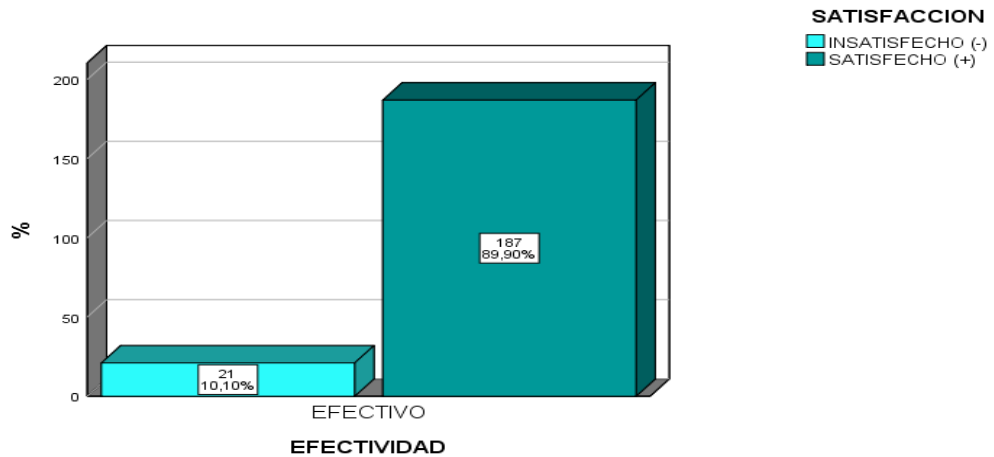
**Relación de variables:**

**Tabla N°6:** Relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS EFECTIVIDAD		SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN		TOTAL
		INSATISFECHO (-)	SATISFECHO (+)	
EFECTIVO	N	21	187	96,39%,
	%	10.38%	89.62%	100.0%
TOTAL	N	21	187	96,39%,
	%	10.38%	89.62%	100.0%

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente/lista de cotejo de eficacia.

**Figura N°15:** Relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.



Fuente: Tabla N° 6

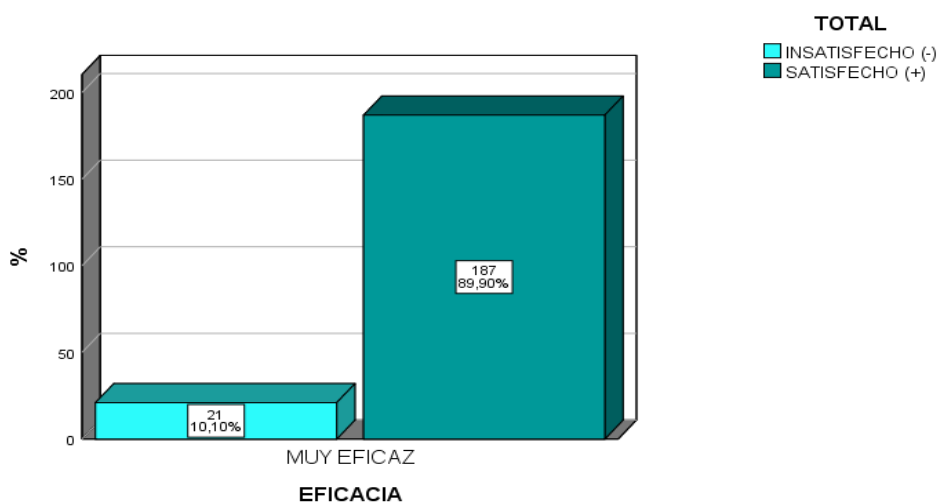
**Interpretación:** En la tabla N° 6 y figura N° 15 se evidencia que la planificación anticipada de citas es efectiva al 96,39%, con una diferencia de 7.13% para ser muy efectiva al 100% y de los 208 pacientes que se atendieron en Excelentemente, el 89.62% (187) quedaron satisfechos con la atención y el 10,38% (21) insatisfechos.

**Tabla N°7:** Relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS EFICACIA	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN			
		INSATISFECHO (-)	SATISFECHO (+)	TOTAL
MUY EFICAZ	N	21	187	98.60%
	%	10.38%	89.62%	100.0%
TOTAL	N	21	187	98.60%
	%	10.38%	89.62%	100.0%

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente/lista de cotejo de eficacia.

**Figura N°16:** Relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.



Fuente: Tabla N° 7

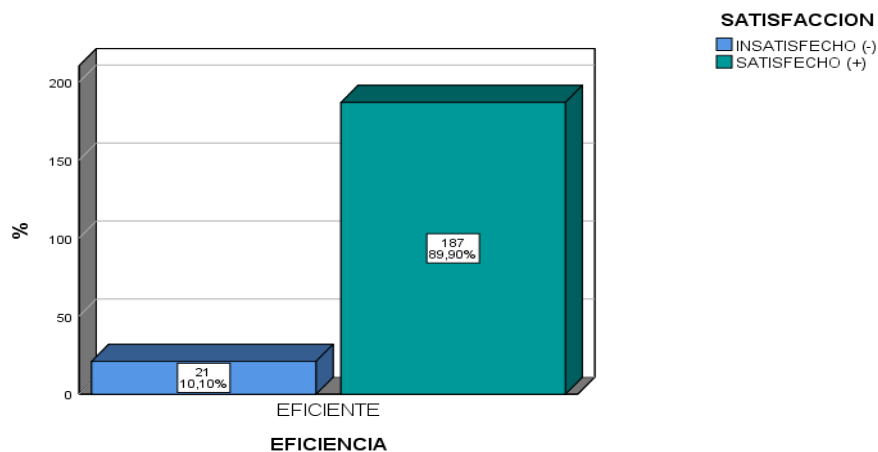
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla N° 7 y figura N° 16 se logra evidenciar que la planificación anticipada de citas es muy eficaz al 98.60% (dentro del rango de 91\_ 100%) y de los pacientes que se atendieron en el Centro de Psicología y Psiquiatría, 187 quedaron satisfechos con la atención y 21 insatisfechos.

**Tabla N°8:** Relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS EFICIENCIA		SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN		TOTAL
		INSATISFECHO (-)	SATISFECHO (+)	
EFICIENTE	N	21	187	94.19%
	%	10.38%	89.62%	100.0%
TOTAL	N	21	187	94.19%
	%	10.38%	89.62%	100.0%

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en pacientes del centro de psicología y psiquiatría Excelentemente/lista de cotejo de eficacia.

**Figura N°17:** Relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.



Fuente: Tabla N° 8

**Interpretación:** En la tabla N° 8 y figura N° 17 se muestra que la planificación anticipada de citas es eficiente al 94,19% y en relación a la satisfacción de atención, el 89,62% quedaron satisfechos con la atención recibida en consultorios externos y el 10,38% insatisfechos.

## 5.2. Contrastación de hipótesis:

### 5.2.1. Contraste de hipótesis general

**Hi:** Existe relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**H0:** No existe relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

<b>Rho de Spearman</b>			
		Planificación anticipada de citas	Satisfacción de atención
Planificación anticipada de citas	Coeficiente de correlación	1.000	,830**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	208	208
Satisfacción de atención	Coeficiente de correlación	,830**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	208	208

La diferencia de significación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** Como el Rho de Spearman es 0,830 y en conformidad al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación buena entre las variables. Además, se está utilizando un coeficiente de confianza del 95%, por lo que el nivel de significancia es 5%; como la significación asintótica (bilateral) es  $0,000 < 0,05$ , entonces se acepta la  $H_1$  existiendo una relación estadísticamente significativa.

### 5.2.2. Contraste de hipótesis específicos:

#### Hipótesis específico N°1:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

<b>Rho de Spearman</b>			
		Eficacia	Satisfacción de atención
Eficacia	Coeficiente de correlación	1.000	,918**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	208	208
Satisfacción de atención	Coeficiente de correlación	,918**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	208	208

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

Fuente: SPSS versión 25



**Interpretación:** El Rho de Spearman es 0,918 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación entre fuerte y perfecta entre las variables. Además, el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , la que indica que la planificación anticipada de citas muy eficaz se relaciona significativamente con la satisfacción de atención en los pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente.

### Hipótesis específico N°02

**Hi:** Existe relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

**H0:** No existe relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.

<b>Rho de Spearman</b>			
		<b>Eficiencia</b>	<b>Satisfacción de atención</b>
<b>Eficiencia</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,671**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	208	208
<b>Satisfacción de atención</b>	Coeficiente de correlación	,671**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	208	208

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

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** Siendo el Rho de Spearman 0,671 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación entre moderada y fuerte. Además, el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , esto indica que existe relación entre las variables, concluyendo que la planificación anticipada de citas eficiente se relaciona significativamente con la satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría. Se rechaza la hipótesis nula.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el Perú se vienen realizando diversos trabajos orientados a la evaluación de la calidad de los servicios de salud, desde las expectativas y percepciones del usuario externo, pero no muchos de ellos se enfocan en la planificación de la organización para alcanzar el objetivo esperado. En el presente estudio, se recolecto información con una lista de cotejo para calcular la efectividad de la planificación anticipada de citas y se encuestó a 208 personas que recibieron atención en los consultorios externos del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente para determinar la satisfacción de atención. Los resultados fueron validados mediante el juicio de experto, con una confiabilidad por Alfa de Cronbach y para contrastar las hipótesis la prueba estadística Rho de Spearman.

El método más común para medir la satisfacción de atención del usuario son las encuestas, una herramienta es el instrumento SERVQUAL modificada y validada por el Ministerio de Salud. Utilizare como referencia fundamental los estudios que utilizaron el instrumento a nivel nacional e internacional.

En la investigación, la planificación anticipada de citas es efectiva al 96,39%, en relación a la satisfacción de atención el 89,62% quedaron satisfechos con la atención. En tanto Najar, E <sup>(20)</sup> en su trabajo de investigación “Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura año 2019”, tiene que mejorar la eficacia y eficiencia por estar en el límite y lograr una efectividad, pero los usuarios quedaron satisfechos. A diferencia de los resultados mencionados, Valdiviezo, A <sup>(21)</sup> en su investigación: “Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el hospital Regional

Docente “Las Mercedes” Nivel II – 2 Chiclayo 2017 “, nos dio a conocer una baja calidad del servicio con una efectividad del 48,9%. de la misma forma existiendo una insatisfacción de los pacientes, siendo similar a Torres, M<sup>(13)</sup> en su estudio: “ Relación entre los tiempos de espera del agendamiento de citas médicas y la percepción de la calidad de la atención de salud en el Centro de Salud San Cristóbal-Galápagos”, refiere que existe una insatisfacción en relación con el agendamiento de citas, y el porcentaje menor de satisfacción encontró Vásquez E<sup>(15)</sup>, en su investigación: “ Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica-México” en donde el 65% quedaron satisfechos en todas las dimensiones de la encuesta SERVQUAL modificada.

En la tesis respecto a la dimensión eficacia, se encontró que la planificación anticipada de citas fue muy eficaz al 98,60% y de los pacientes encuestados el 89,62% quedaron satisfechos con la atención. En tanto Morán, G<sup>(14)</sup> en su estudio: “ Análisis del sistema informático para el agendamiento de citas médicas, la búsqueda de historial clínico y registro de pacientes en el Hospital Maternidad Babahoyo “ obtuvo un porcentaje mayor ya que el 100% indican que las citas deben hacerse de manera rápida y eficaz, pero en relación a la satisfacción de atención el 75 % quedaron satisfechos con la atención médica, en donde el 70% están satisfechos con el sistema para las citas, siendo menor a lo alcanzado en la investigación, pero igual a Barreto, A<sup>(16)</sup>. En su investigación: “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios de consulta externa, de los Hospitales San Antonio De Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016 “. Indica que la proporción de satisfacción de los usuarios fue 71 %, el 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido personalmente al trato del personal

administrativo. siendo totalmente, diferente a lo presentado por Infante, R <sup>(22)</sup> en la tesis “Acceso a la salud bucal y eficacia del servicio de odontología del Centro de Salud de Chazuta, San Martín, 2018 “nos indica que la eficacia del servicio es baja ya que existe un acceso regular al servicio de salud bucal. Resultados no similares en cuanto al porcentaje de insatisfacción encontrado por Ayala, I <sup>(19)</sup>. en su tesis: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre 2018 “el nivel de insatisfacción fue el 64,79%, las condiciones con mayor insatisfacción fueron la atención en caja o módulo del seguro integral de salud, los equipos y materiales disponibles y la señalización para orientar a los pacientes.

Finalmente con respecto a la dimensión eficiencia, la planificación anticipada de citas fue eficiente al 94,19% y el nivel de satisfacción global de los pacientes fue de 89,62% de la atención recibida en los consultorios externos de Excelentemente, siendo similar a Cárdenas, J <sup>(23)</sup> en su investigación “ Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odonto Estomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno- 2014 “, donde el servicio es eficaz y eficiente y está directamente relacionado a la satisfacción positiva de los usuarios. Y a lo encontrado por Becerra, B. <sup>(18)</sup> En su estudio: “Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan cero colas en Ica, Perú “, se encontró un nivel de satisfacción global, muy satisfecho y satisfecho ya que la implementación de plan cero colas, mejoro el nivel de satisfacción, el trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad de información brindados por encima del estándar esperado. Pero siendo diferente a Espinoza, G <sup>(17)</sup>, en la tesis “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención

del equipo de salud en el programa de diabetes en un establecimiento de salud lima-Perú”, el nivel de satisfacción es medio con la dimensión humana con mayor influencia.

En general, puedo decir que la planificación anticipada de citas es efectiva del centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente y que los pacientes reciben un servicio de calidad en los consultorios externos, con lo que se corrobora con los resultados obtenidos con ambos instrumentos. Se recomienda realizar estudios posteriores que evalúen la efectividad de la organización en relación a la satisfacción de atención para lograr un porcentaje más fehaciente de la planificación anticipada de citas con respecto a la satisfacción de atención en los servicios de salud.

## CONCLUSIONES

Al concluir con la investigación logró expresar que:

1. En el Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, la planificación anticipada de citas es efectiva al 96,39%, y los pacientes que se atendieron en los consultorios externos quedaron satisfechos con la atención. Siendo el nivel de significancia  $0.000 < 0.05$ , la que autoriza aceptar la hipótesis alterna e indicar que existe una relación buena entre las variables, respondiendo al problema principal y alcanzando el objetivo general.
2. De la misma manera, sobre la eficacia de la planificación anticipada de citas es 98.60% siendo muy eficaz y en relación a la satisfacción de atención los usuarios quedaron satisfechos, ya que la satisfacción global de los usuarios es 89,62%, descubriendo que los ítems más significativos de las dimensiones para la impresión de satisfacción son: en primer lugar: los aspectos tangibles (99,28%), segundo: la empatía (97.78%), tercero: seguridad (92,1%), cuarto: capacidad de respuesta (84,97%) y en quinto lugar: fiabilidad (75,5%). Siendo el Rho de Spearman 0,918 acercándose a la unidad la que acepta la hipótesis alterna y señala que hay relación entre fuerte y perfecta entre las variables de estudio, de esta forma se respondió al primer problema específico y se logró determinar la relación que existe entre eficacia y satisfacción de atención.
3. Por último al calcular la variable eficiencia se halló que la planificación anticipada de citas es eficiente al 94,19% y en relación con la satisfacción de atención los usuarios quedaron satisfechos ya que los ítems más significativos para la satisfacción fue: Inspirar confianza (94.7%), trato con amabilidad,

respeto y paciencia(100 %), comprenda la explicación del médico u otro profesional sobre su salud, tratamientos y exámenes a realizar (100 %), la señalización adecuada (99.5%), consultorios, sala de espera y baños limpios (98,6%) y los consultorios cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención (99%). Asimismo, también se identificó que el único ítem que más insatisfacción causó fue: Que la atención por el médico u otro profesional no se realizó según el horario programado (60.1%). De la misma manera se halló el Rho de Spearman teniendo como resultado 0,671 la que concede aceptar la  $H_1$  y expresó que existe una relación entre moderada y fuerte entre las variables. En la cual se respondió al segundo problema específico y se alcanzó determinar la relación entre eficiencia y la variable 2.



## RECOMENDACIONES

1. A la gerencia del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente:
  - Alcanzar la efectividad al 100%, siendo muy efectiva la planificación anticipada de citas, logrando el impacto planeado en el tiempo y con los costos más razonables posibles, ya que uno de los retos de la gerencia moderna es la evaluación del rendimiento, jugando un papel muy importante para la mejoría de la salud de los pacientes, por lo que una adecuada administración ayudaría a una mayor tranquilidad día a día.
  - En relación a la satisfacción de atención, hago el reconocimiento a la labor de todos los miembros de la organización, por el trabajo en equipo y a los esfuerzos diarios de cada uno alcanzaron el 89,62% de satisfacción. Sugeriría alcanzar el 100 % de satisfacción ya que de esta manera se estaría produciendo como un resultado del elevamiento de la competitividad de la institución.
2. A la plana administrativa:
  - Persistir con el nivel de muy eficaz en la eficacia de la planificación de citas, concentrando los empeños de la compañía en los labores y avances que realmente deben llevarse a cabo para la realización de los objetivos planteados.
  - Alcanzar la satisfacción al máximo porcentaje de los pacientes atendidos en Excelentemente.; resultado que se logrará al concientizar a los pacientes que los tiempos de espera son cambiantes y que estos se dan conforme a la

gravedad de la razón de la consulta de cada usuario, por ello sugeriría que a los casos más críticos estén asistidos por un solo consultorio y no dividirlos aleatoriamente a los diversos consultorios ya que esto extiende el tiempo de espera a los casos leves, este aporte también cooperaría a ordenar eficientemente a los consultorios.

3. Al área de contabilidad:

- Lograr ser muy eficiente en la planificación anticipada de citas, ya que la diferencia no es mucha al resultado obtenido. Recordar que una alta eficiencia presume que hay una alta eficacia, ya que el producto del costo y tiempo, dejan medir objetivamente el grado de efectividad y eficacia de la institución.
- Ser conscientes de su importancia para el desarrollo de la región y, por lo mismo ganarse la confianza y el respeto de la población a quien se dirige teniendo una planificación anticipada de citas muy eficiente a pesar de la coyuntura actual, satisfacción de los pacientes de la atención brindada y lograr que los usuarios gocen de buena salud mental, a pesar de la inmovilización obligatoria dada por el gobierno debido a la pandemia que se vive.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Adhanom T. La salud es un derecho humano fundamental. Organización mundial de la salud, Ginebra, Suiza, 2020, diciembre 2017. Sección centro de prensa. p.1.
2. Hanlon J. la filosofía de la salud pública. Revista cubana de Salud pública [internet]. 2014 [ citado 20 diciembre 2020]; 40(1): 120- 16. URL disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430496015>
3. OMS (Organización mundial de la salud) Depresión. Ginebra, Suiza, 2020, enero 2020 [internet]. Sección detalles. p. 2. [consultado el 13 de enero del 2021]. Disponible en <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/plan-de-accion-SM-014.pdf?ua=1>
4. OMS (Organización Mundial de la Salud). Plan de acción sobre salud mental 2013- 2020[internet]. Ginebra, Suiza: Made by Freshdesign.gr; 2013 [citado 2012 mayo]. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029\\_spa.pdf;jsessionid=8E91A08C6A8E179B2EE90360D928DC60?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf;jsessionid=8E91A08C6A8E179B2EE90360D928DC60?sequence=1)
5. OMS (Organización Mundial de la Salud). Plan de acción sobre salud mental 2015-2020[publicación periódica en línea] 2014. Octubre [citada: 3 de octubre del 2014]; CD53/8, Rev. 1: [ 26 pp]. URL Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/plan-de-accion-SM-014.pdf?ua=1>

6. MINSA (Ministerio de Salud). “Lineamientos de política sectorial en salud mental Perú 2018” (RM N° 935 – 2018) Ministerio de Salud Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Dirección de Salud Mental - Lima: Ministerio de Salud; 2018. 54 p.
7. MINSA (Ministerio de Salud). ¿Cuál es la situación de la salud mental en el Perú? [ en línea]. Perú: Enterarse; 2019. [ fecha de acceso 10 de octubre de 2019]. URL disponible en: [https://www.enterarse.com/20191010\\_0001-cual-es-la-situacion-de-la-salud-mental-en-el-peru#:text=Cerca%20de%20un%2015%25%20de,menor%20de%20psic%C3%B3logos%20y%20psiquiatras](https://www.enterarse.com/20191010_0001-cual-es-la-situacion-de-la-salud-mental-en-el-peru#:text=Cerca%20de%20un%2015%25%20de,menor%20de%20psic%C3%B3logos%20y%20psiquiatras).
8. MICDPD (Mecanismo Independencia Convención sobre Derechos de Personas con Discapacidad). Balance nacional de la política de salud mental: Avances y Retos [en línea]. Perú: Defensoría del pueblo; 2019. [Fecha de acceso 9 de octubre del 2019]. URL disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/10/PPT-Balance-salud-mental-9-de-octubre.pdf>
9. Ministerio de salud [base de datos en línea]. Perú: te cuido, me cuidas, nos cuidamos; 2020. [ fecha de acceso 10 de diciembre del 2020]. URL disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/salud-mental/>
10. Dirección regional de salud [en línea]. Perú: Archivo de noticias; 2020. [ fecha de acceso 9 de octubre de 2020]. URL disponible en: [https://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020100922\\_junin\\_en\\_25\\_se\\_incremento\\_ansiedad\\_depresin\\_y\\_estrs\\_a\\_consecuencia\\_del\\_covid19/](https://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020100922_junin_en_25_se_incremento_ansiedad_depresin_y_estrs_a_consecuencia_del_covid19/)

11. ESSALUD (Seguro social de Salud). Plan “cuidado de la salud mental en EsSalud 2016-20121” [en línea]. Perú: Resolución de gerencia general N°1151; 2016. [Fecha de acceso 18 de octubre del 2016]. URL disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RESOLUCION\\_11\\_51\\_GG\\_ESSALUD\\_2016.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RESOLUCION_11_51_GG_ESSALUD_2016.pdf)
12. ESSALUD (Seguro social de Salud). Consultorios de atención inmediata de EsSalud recibirán las 24 horas del día a pacientes en riesgo [en línea]. Perú: EsSalud más y mejor para ti; 2020. [ fecha de acceso 17 de marzo del 2020]. URL disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=consultorios-de-atencion-inmediata-de-essalud-recibiran-las-24-horas-del-dia-a-pacientes-en-riesgo>
13. Espinoza Lee G. nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del equipo de salud en el programa de diabetes en un establecimiento de salud Lima- Perú 2017 [tesis de pregrado] Lima-Perú: Escuela profesional de enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. 20 pp.
14. Becerra Canales B, Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencias del plan cero colas en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina experimental y Salud Publica, 2019 vol. 36(4). Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/3463#:~:text=Se%20encontr%C3%B3%20un%20nivel%20de,Juan%20de%20Dios%20de%20Pisco.>
15. Ayala Sánchez I. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel

- Alcides Carrión en setiembre del 2018. [Tesis de pregrado] Lima-Perú: Universidad del Perú. Decana de América, facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. 60 pp.
16. Najar Marín E. Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019. [Tesis de posgrado]. Piura – Perú: Escuela de posgrado, Programa académico de Maestría en gestión Pública, Universidad César Vallejo. 2019. 101pp.
  17. Valdiviezo Samaniego A. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente “Las Mercedes” Nivel II – 2 Chiclayo 2017. [Tesis de pregrado]. Pimentel – Perú: Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería, Universidad Señor de Sipán. 2019. 62 pp.
  18. Infante Gil R. Acceso a la salud bucal y eficiencia del servicio de odontología del Centro de Salud de Chazuta, San Martin, 2018. [Tesis de posgrado]. Tarapoto – Perú: Escuela de Posgrado, programa académico de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. 2020. 65 pp.
  19. Cárdenas Carcausto J. Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odonto Estomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno – 2014. [Tesis de Posgrado]. Puno – Perú: Escuela de Posgrado, Programa de Maestría, Maestría en salud Publica, Universidad Nacional Del Altiplano. 2015. 120 pp.
  20. Torres Quezada, M. Relación entre los tiempos de espera del agendamiento de citas médicas y la percepción de la calidad de la atención d salud en el Centro

de Salud San Cristóbal- Galápagos”. Ecuador noviembre 2016[tesis de posgrado] Quito, Colegios de Posgrado. Universidad San Francisco De Quito USFQ; 2016. 65 pp.

21. Morán Baldal, G. Análisis del sistema informático para el agendamiento de citas médicas, la búsqueda del historial clínico y registros de pacientes en el Hospital Maternidad Babahoyo octubre 2018- marzo 2019 [tesis de pregrado] Babahoyo: facultad de Administración, Finanzas e Informática, Universidad Técnica de Babahoyo; 2019. 20pp.
22. Vásquez Cruz E, Sotomayor Tapia J, et al, Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención medica- México. Revista Salud Publica, 2018 vol. 20(2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
23. Barreto Galeno, A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuario del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016 [tesis de Grado] Bogotá: Facultad de Ciencias de la salud, programa de Medicina Humana, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016. 85 pp.
24. Bernal M, La planificación: conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso. Políticas de planificación y supervisión educativa 2012; núm. 2.
25. Saavedra R, “Planificación participativa: ¿un desafío?” en sociedad interamericana de planificación, revista interamericana de planificación, volumen XXVI, núm. 104, octubre\_ diciembre del 2013, Texas.

26. Godet M, Prospective et planification strategique, París, Economía, 2009.
27. Otis Green S, Planificación anticipada de la atención médica para la toma de decisiones sobre el futuro. *Leukemia & lymphoma society*.2019: 3-10.
28. Yanza Chiguano G. Atención al usuario en el centro de salud Gualberto Andriouli del cartón Montalvo. [Tesis Pregrado]. Ecuador: Universidad técnica de Babahoyo; 2020.
29. Saavedra Guzmán R., et al. Planificación del desarrollo. Bogotá: Fundación universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2001.
30. Benítez P, Planificación social: tipos de planificación /eficacia y eficiencia. *Blogger* 2011; 4(1): 1.
31. Montero Vega J., Diaz Rafael C., Guevara Trujillo F., Cepeda Rugeles A., Barrera Herrera J. Modelo para medición de eficiencia real de producción y administración integra de información en planta de beneficio. Bogotá: Editorial CeniSiiC; 2013
32. Mejía Cañas CL, Indicadores de efectividad y eficiencia. *Planning (consultores gerenciales)* 2007; 1(9810): 1-4.
33. Corral R. KPLs útiles. Barcelona: LEEONLINE; 2017.
34. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill; 2011.
35. MINSA (Ministerio de salud pública). [en línea]. Cuba; 2010. [ fecha de acceso 02 de enero del 2021]. URL disponible en:



<http://www.dncontabilidad.sld.cu/Doc/act/manuales/MANUAL%20DE%20COSTOS%20EN%20SALUD.pdf>

36. Alvarado Jaramillo JC., Gonzales Ramos AJ., Mendoza Arana P., Análisis de costos en dos unidades de cuidados intensivos pediátricos del Ministerio de Salud del Perú. An Fac med. 2011; 7(4): 49- 54.
37. Fonseca Rodríguez G., Valenzuela Rodríguez CR., Perrand Robert MV., Cosme Casulo J., Términos económicos más utilizados en la salud. MEDISAN. 2017; 21(6):749.
38. Chamorro D. Libro: “Contabilidad administrativa: un enfoque Gerencial de costos”. Colombia: Universidad ICESI; 2016.
39. Calva J. Satisfacción de usuarios. México: Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas; 2009.
40. Philip K. Dirección de mercadotecnia. 8va edición. Pág. 40 - 41.
41. Fundación CETMO, Medir la satisfacción de los clientes. Manual de apoyo para implementación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816, 2006: Cap. 5: pág.1-4
42. Kotler P. Fundamentos de marketing, 6ta Edición. Pág. 10,11.
43. Paredes Sánchez M. La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. [Tesis Pregrado]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. 2015.

44. Roig J. Parasuraman: Cinco elementos de la excelencia del servicio. Mba & educación ejecutiva, Miami: 2013, diciembre 16. Sección comercio. p. 3.
45. Ministerio de salud: “Guía técnica para la elaboración de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, Perú, 2012.
46. Carr Hill R. The measurement of patient satisfaction. J Public Health Med. 2010; 38(4): 508.
47. Ministerio de salud: Encuesta de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del instituto nacional Materno Perinatal, Perú, 2011.
48. MINSA (Ministerio de salud): Plan de estudio SERVQUAL, Perú, 2016.
49. Garibay Arca PD. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020. [ tesis pregrado]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2020.
50. Cheesman DS. Conceptos básicos en investigación. [Artículo de Revisión]. Carolina academia. [Internet].2012 [citado el 05 de diciembre de 2017]. Disponible en: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>
51. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. Metodología de la investigación. 5ta edición. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. México; 2010.

52. De Alvarado EL, De canales FH, Pineda EB. Metodología de la investigación, Manual para el desarrollo de personal de salud. Segunda Edición. Organización Panamericana de la Salud 1994.
53. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2010). Metodología de investigación. (6th) Edición. Pág. 58 – 98.
54. Dirección Regional de Salud: Sector salud apertura link de encuesta virtual de evaluación de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud en el marco del COVID 19, Huancayo, 2020.
55. UPLA (Universidad Peruana los Andes). Resolución N°1751- 2019 – CU-VRINV de la asamblea general, de 13 de setiembre del 2019, relativa al reglamento del comité de ética de investigación de la universidad peruana Los Andes.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA EXCELENTEMENTE, HUANCAYO 2021</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.</p>	<p><b>GENERAL</b> <b>Hi:</b> Existe relación entre planificación anticipada de citas y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.</p>	<p><b>X</b> Planificación anticipada de citas.</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> Científica.</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> Estuvo conformada por 449 pacientes que asistieron a los consultorios externos del establecimiento de salud. <b>MUESTRA</b> Muestreo probabilístico La muestra fue: 208 pacientes</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> - ¿Cuál es la relación que existe entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.</li> </ul>	<p><b>ESPECÍFICOS</b> <b>Hi:</b> Existe relación entre eficacia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.  <b>Hi:</b> Existe relación entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría</p>	<p><b>Y</b> Satisfacción de atención</p>	<p><b>TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>Tipo de investigación</b> Sustantiva, transversal, Prospectivo, observacional.</p> <p><b>Nivel de estudio</b></p>	<p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>Técnica:</b> Observación: Variable X Encuesta: variable Y. <b>Instrumento:</b></p>

<p>- ¿Cuál es la relación que existe entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021?</p>	<p>• Determinar la relación que existe entre eficiencia y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Psicología y Psiquiatría Excelentemente, Huancayo 2021.</p>	<p>Excelentemente, Huancayo 2021.</p>		<p>Correlacional</p> <hr/> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> No experimental _ transeccional correlacional.</p>	<p>Lista de cotejo: Variable X Cuestionario: variable Y.</p>
---	---	---------------------------------------	--	--	--

FUENTE: Elaboración propia.

## ANEXO 2

### Matriz de operacionalización de variable

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Índice	Escala	Tipo
Variable (X)  <b>Planificación anticipada de citas.</b>	Es actuar en el presente con una visión, buscando los medios para lograr los cambios deseados y posibles, asegurando la utilización óptima de los recursos; siendo efectiva.  <b>Ruth Saavedra Guzmán.</b>	Eficacia	Número de citas atendidas en el primer trimestre. <hr/> Número de citas programadas en el primer trimestre.	0-80 % Ineficaz  81 90% Eficaz  > 91% Muy eficaz	<b>ORDINAL</b>	<b>POLITÓMICA</b>
		Eficiencia	Costos alcanzados en la programación de citas <hr/> Costos esperados en la programación de citas	0 < - < 80 % Ineficiente  80 < - < 100% Eficiente  =100% Muy eficiente		
Variable (Y)  <b>Satisfacción de atención.</b>	Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.  <b>Philip Kotler.</b>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Probidad.</li> </ul>	Diferencia P-E, valores positivos <b>Satisfecho</b>   Diferencia P-E, valores negativos <b>Insatisfecho</b> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">&gt;60% (por mejora)</div> <div style="background-color: yellow; padding: 2px;">40-60% (en proceso)</div> <div style="background-color: lightgreen; padding: 2px;">&lt;40% (aceptable)</div>	<b>ORDINAL</b>	<b>POLITÓMICA</b>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• Rapidez.</li> <li>• Oportunidad.</li> </ul>			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Privacidad.</li> </ul>			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación.</li> <li>• Cordialidad.</li> <li>• Atención individualizada.</li> </ul>			
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Equipamiento.</li> <li>• Bioseguridad.</li> <li>• Información.</li> </ul>			

Fuente: Elaboración propia.

### ANEXO 3

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención en el marco del COVID -19, para determinar la satisfacción de atención en pacientes de Psicología y Psiquiatría del centro ExcelenteMente, Huancayo 2021.

#### Datos personales:

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta externa de psicología y psiquiatría de ExcelenteMente. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

<b>EDAD:</b>				
<input type="checkbox"/> 6- 11 años	<input type="checkbox"/> 12-18 años	<input type="checkbox"/> 19- 26 años	<input type="checkbox"/> 27- 59 años	<input type="checkbox"/> 60 años a mas
<b>CONDICIÓN DEL ENCUESTADO:</b>		<b>SEXO:</b>		
<input type="checkbox"/> Usuario	<input type="checkbox"/> Acompañante	Femenino	<input type="checkbox"/>	
		Masculino	<input type="checkbox"/>	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS.</b>				
<input type="checkbox"/> Analfabeto	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Sup. Técnico	<input type="checkbox"/> Sup. Universitario
<b>TIPO DE USUARIO.</b>				
<input type="checkbox"/> Nuevo (primera atención)	<input type="checkbox"/> Continuator			

Fuente: Dirección Regional de Salud Junín- Dirección de Calidad.

















































**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 del centro de Psicología y Psiquiatría ExcelenteMente. Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

<b>PREGUNTAS</b>	1	2	3	4	5	6	7
01. Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
02. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
03. Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.	1	2	3	4	5	6	7
04. Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
05. Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.	1	2	3	4	5	6	7
06. Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
07. Que la atención en el área de admisión sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
08. Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.	1	2	3	4	5	6	7
09. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	1	2	3	4	5	6	7
10. Que el médico u otro profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5	6	7
11. Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.	1	2	3	4	5	6	7
12. Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.	1	2	3	4	5	6	7
13. Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.	1	2	3	4	5	6	7
14. Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
15. Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
16. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
17. Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5	6	7
18. Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	1	2	3	4	5	6	7
19. Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5	6	7

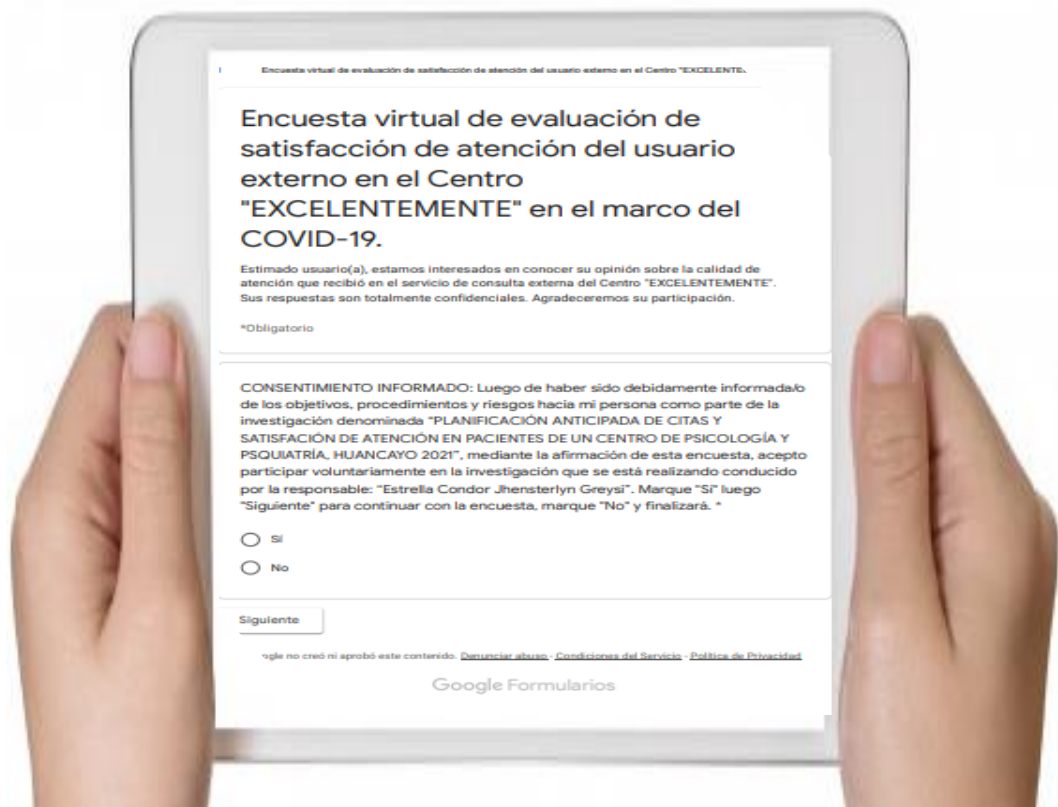
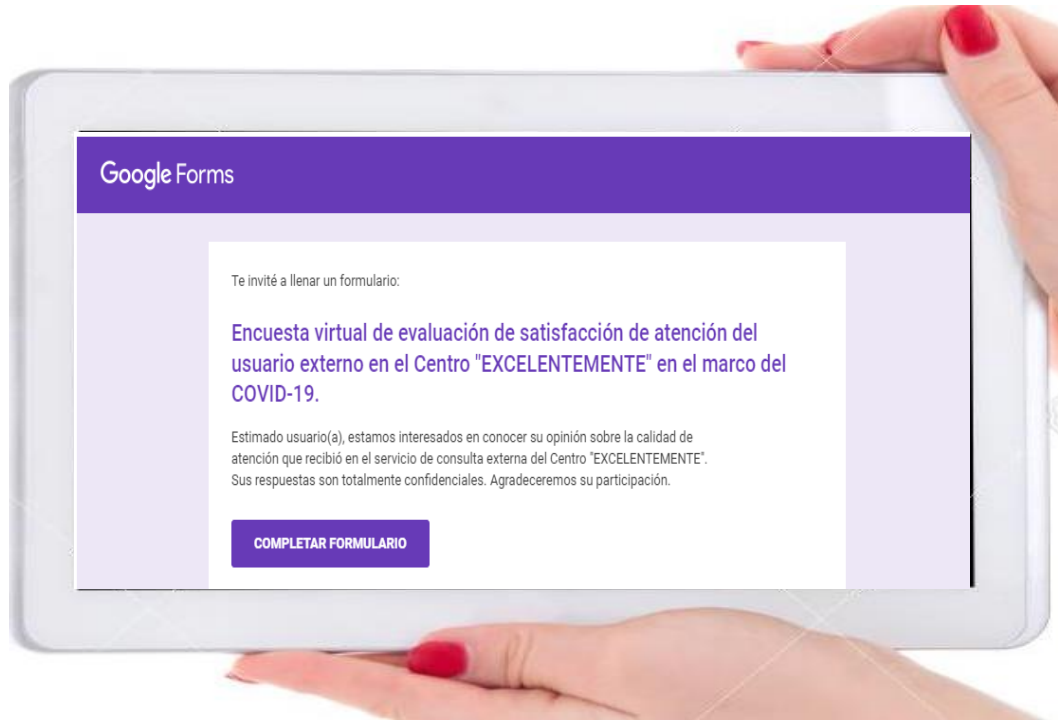
Fuente: Dirección Regional de Salud Junín- Dirección de Calidad.

<b>PERCEPCIONES</b>							
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de consulta externa del centro de Psicología y Psiquiatría ExcelenteMente. Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b> 	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> 
01. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	1 	2	3	4	5	6	7 
02. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	1 	2	3	4	5	6	7 
03. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	1 	2	3	4	5	6	7 
04. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	1 	2	3	4	5	6	7 
05. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	1 	2	3	4	5	6	7 
06. ¿La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida?	1 	2	3	4	5	6	7 
07. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	1 	2	3	4	5	6	7 
08. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	1 	2	3	4	5	6	7 
09. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	1 	2	3	4	5	6	7 
10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	1 	2	3	4	5	6	7 
11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	1 	2	3	4	5	6	7 
12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1 	2	3	4	5	6	7 
13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	1 	2	3	4	5	6	7 
14. ¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	1 	2	3	4	5	6	7 
15. ¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	1 	2	3	4	5	6	7 
16. ¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	1 	2	3	4	5	6	7 
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	1 	2	3	4	5	6	7 
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1 	2	3	4	5	6	7 
19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1 	2	3	4	5	6	7 
20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	1 	2	3	4	5	6	7 
21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	1 	2	3	4	5	6	7 
22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	1 	2	3	4	5	6	7 

Fuente: Dirección Regional de Salud Junín- Dirección de Calidad.

## ANEXO 4

Encuesta virtual para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención en el marco del COVID 19.



### Encuesta virtual de evaluación de satisfacción de atención del usuario externo en el Centro "EXCELENTEMENTE" en el marco del COVID-19.

\*Obligatorio

#### Datos generales

Consultorio externo de: \*

- Psicología
- Psiquiatría

Edad \*

- 6 - 11 años
- 12 - 18 años
- 19 - 26 años
- 27 - 59 años
- 60 años a más

Condiciones del encuestado \*

- Usuario
- Acompañante

Sexo \*

- Femenino
- Masculino

Nivel de estudio \*

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Sup. Técnico
- Sup. Universitario

Tipo de usuario \*

- Nuevo (primera atención)
- Continuidor

Atrás

Siguiente

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

### EXPECTATIVAS

Califique las expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted otorga a la atención que ESPERA RECIBIR en el servicio de consulta externa del centro "ExcelenteMente". Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Desde dispositivos móviles (Deslizar hacia la derecha para encontrar todas las opciones o colocar el equipo de forma horizontal) \*

1 😞 2 😐 3 😊 4 😄 5 😁 6 😂 7 🤩

1. Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.

2. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.

3. Que la atención por el

### PERCEPCIONES

Califique según su percepción, la atención que HA RECIBIDO en el servicio de consulta externa del centro "ExcelenteMente". Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Desde dispositivos móviles, (Deslizar hacia la derecha para encontrar todas las opciones o colocar el equipo de forma horizontal) \*

1 😞 2 😐 3 😊 4 😄 5 😁 6 😂 7 🤩

1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?

2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?

3. ¿Su atención se realizó según

**Encuesta virtual de evaluación de satisfacción de atención del usuario externo en el Centro "EXCELENTEMENTE" en el marco del COVID-19.**

Gracias por su colaboración.

[Enviar otra respuesta](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## ANEXO 5

### Alfa de Cronbach

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	208	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	208	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.820	81

## ANEXO 6

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y SATISFACIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE UN CENTRO DE PSICOLOGIA Y PSQUIATRIA, HUANCAYO 2021**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: “Estrella Condor Jhensterlyn Greysi”

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

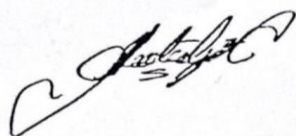
Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, .....12..... de marzo del 2021.

  
(FIRMA DEL PARTICIPANTE)

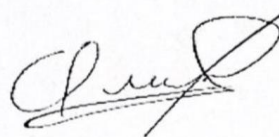
#### 1. Responsable de la investigación

Apellidos y nombres : Estrella Condor, J. Greysi.  
D.N.I. N° : 71947843  
N° de celular : 965879205  
Email : jhensterlynestrella@gmail.com  
Firma :



#### 2. Asesor(a) de la investigación

Apellidos y nombres : Quispe Eulogio. Carlos Enrique  
D.N.I. N° : 43996782  
N° de celular : 945830569  
Email :  
Firma :



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y SATISFACIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE UN CENTRO DE PSICOLOGIA Y PSQUIATRIA, HUANCAYO 2021**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: “Estrella Condor Jhensterlyn Greysi”

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

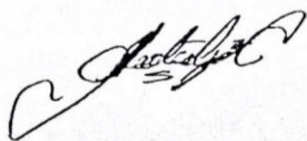
Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 15 de marzo del 2021.

  
(FIRMA DEL PARTICIPANTE)

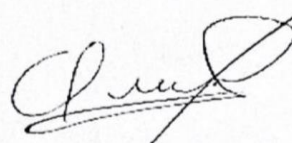
### 1. Responsable de la investigación

Apellidos y nombres : Estrella Condor, J. Greysi.  
D.N.I. N° : 71947843  
N° de celular : 965879205  
Email : jhensterlynestrella@gmail.com  
Firma :



### 2. Asesor(a) de la investigación

Apellidos y nombres : Quispe Eulogio. Carlos Enrique  
D.N.I. N° : 43996782  
N° de celular : 945830569  
Email :  
Firma :





## ANEXO 7

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD UNIDAD DE POSGRADO**

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: CIFUENTES FUENTES, MARTHA JESICA

Filiación: Doctor, maestra, obstetra asistencial.

Título/grados:

Doctor en Salud Pública	(X)
Maestra en Salud Pública	(X)
Título Licenciada en Obstetricia	(X)

Breve descripción de perfil académico:

Doctor en Salud Pública y Magister: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. RENOMA: Registro Nro. 153. Segunda Especialidad en Obstetricia con mención en Emergencias Obstétricas, Alto riesgo y cuidados críticos maternos, UNJG-Tacna, en curso. **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD\_ Filial Arequipa:** delegada SUSALUD. **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – Filial Arequipa:** Coordinador de la Escuela Profesional de Educación, coordinador de la escuela de posgrado, docente a tiempo completo. **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS:** Coordinador Nacional Administrativo de la Escuela de Posgrado, responsable del Programa Safeassing Nacional en Posgrado (2017). Asistente de decana del colegio Regional de Obstetra III y coordinador de SINADepro regional CROIIIILC. Obstetra asistencial, encargada del programa de salud sexual y reproductiva en el hospital María Auxiliadora y vitarte

Título del proyecto de investigación:

**PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE UN CENTRO DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA, HUANCAYO 2021.**

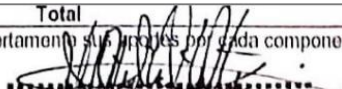
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		Si	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	X		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	X		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	X		
<b>Total</b>		<b>10</b>		

SUGERENCIAS (puede extenderse a otros ítems por cada componente del instrumento):

Fecha: 16/02/2021

Firma y sello del experto:

  
**Dr. Martha Jesica Cifuentes Fuentes**  
**OBSTETRA**  
**C.O.P. 27483**

Dr. CIFUENTES FUENTES, MARTHA JESICA

Elaborado por: PhD. Carlos Enrique Quispe Eulogio –Dirección de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud – Universidad Peruana Los Andes



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: BARZOLA HUAMAN, WILBERT TOMAS  
Filiación: Decano del colegio médico, Magister y médico Psiquiatra asistente.  
Título/grados:

Doctor.....	( )
Magister en Geriátrica y Gerontología	(x)
Título médico especialista en Psiquiatría	(X)

Breve descripción de perfil académico: Decano - CONSEJO REGIONAL IV HUANCAYO. Director del Centro Psicológico y Psiquiátrico Excelentemente. Miembro de la asociación Psiquiátrica Peruana. Médico Psiquiatra investigador, docente auxiliar de la Universidad Continental y Docente auxiliar de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Coordinador de la Unidad de Psiquiatría del Hospital Ramiro Priale Priale EsSalud Red Asistencial Junín, Médico psiquiatra asistente del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale, Clínica Ortega y Excelentemente. Magister en Geriátrica y Gerontología de la UPCH, Egresado de la maestría de Gerencia de Servicios en Salud de la UPCH, Egresado de Doctorado en administración de la UNCP. Especialista en Psiquiatría de la USMP Sede Hospital Víctor Larco Herrera. Intereses de investigar Ciencias de la Conducta, Psicofarmacología, Métodos de diagnóstico en Psiquiatría, Terapias

Título del proyecto de investigación:

**PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE UN CENTRO DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA, HUANCAYO 2021.**


Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		Si	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	X		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	X		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	X		
<b>Total</b>		10		

SUGERENCIAS (puede extender abiertamente sus aportes por cada componente del instrumento):

Fecha: 16/02/2021

Firma y sello del experto:

  
 Wilber Tomás Barzola Huaman  
 MÉDICO PSIQUIATRA  
 Dr. BARZOLA HUAMAN, WILBERT TOMAS

Elaborado por: PhD. Carlos Enrique Quispe Eulogio – Dirección de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud – Universidad Peruana Los Andes



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: MALDONADO GOMEZ, CESAR AUGUSTO.

Filiación: Past decano, Magister y obstetra asistencial.

Título/grados:

Doctor.....	( )
Magister en administración y gerencia de salud	(x)
Título Obstetra	(X)

Breve descripción de perfil académico: Past Decano del colegio de Obstetras Regional VI Junín. Jefe de la Microred La Libertad del Ministerio de Salud – Minsa. Jefe de Obstetras en la Microred La Libertad. Docente de posgrado de la Universidad Nacional Herminilio Valdizán. Docente de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt sociedad anónima cerrada y de la Universidad Peruana Los Andes los cursos de: Investigación, ética, seminario de tesis, sexualidad humana, prevención de discapacidades, genero y salud reproductiva. Facilitador regional de la DIRESA Junín en Emergencias Obstétricas. Vicerrectorado del Consejo Regional de Decanos de los colegios Profesionales de Junín. Ponente en congresos internacionales de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Obstetra asistencial del Centro de Salud La Libertad. Diplomado en ecografía Obstétrica de la universidad Nacional San Luis Gonzaga. Asesor de tesis de Pregrado y Posgrado. Estudiante del doctorado en Salud Publica en la Universidad Nacional Del Centro Del Perú.

Título del proyecto de investigación:

**PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE UN CENTRO DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA, HUANCAYO 2021.**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		Si	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	X		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	X		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	X		
<b>Total</b>		10		

SUGERENCIAS (puede extender abiertamente sus aportes por cada componente del instrumento):

Fecha: 16/02/2021

Firma y sello del experto:

  
 Mg. MALDONADO GOMEZ, CESAR AUGUSTO.

Elaborado por: PhD. Carlos Enrique Quispe Eulogio – Dirección de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud – Universidad Peruana Los Andes

## ANEXO 8

### VISTA DE VARIABLE DEL SPSS

\*ESTADÍSTICA DE SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CONSULTO...	N Numérico	8	0	CONSULTORIO EXTERNO	{0, PSICOL...	Ninguno	11	Centrado	Nominal	Entrada
2	EDAD	N Numérico	8	0	EDAD	{0, 6-11 AÑ...	Ninguno	19	Centrado	Ordinal	Entrada
3	CONDICIÓN	N Numérico	8	0	CONDICIÓN DEL ENCUEST...	{0, USUARI...	Ninguno	19	Centrado	Nominal	Entrada
4	SEXO	N Numérico	8	0	SEXO	{0, FEMEN...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
5	ESTUDIOS	N Numérico	8	0	NIVEL DE ESTUDIOS	{0, SIN EST...	Ninguno	21	Centrado	Nominal	Entrada
6	USUARIO	N Numérico	8	0	TIPO DE USUARIO	{0, NUEVO ...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
7	E1	N Numérico	8	0	Que usted sea atendido sin ...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
8	E2	N Numérico	8	0	Que la atención se realice e...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
9	E3	N Numérico	8	0	Que la atención por el medic...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
10	E4	N Numérico	8	0	Que el establecimiento cuen...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
11	E5	N Numérico	8	0	Que la farmacia cuente con l...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
12	E6	N Numérico	8	0	Que la atención en el área d...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
13	E7	N Numérico	8	0	Que la atención en el área d...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
14	E8	N Numérico	8	0	Que el tiempo de espera par...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
15	E9	N Numérico	8	0	Que durante su atención en ...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
16	E10	N Numérico	8	0	Que el médico u otro profes...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
17	E11	N Numérico	8	0	Que el médico u otro profes...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
18	E12	N Numérico	8	0	Que el médico u otro profes...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
19	E13	N Numérico	8	0	Que el médico u otro profes...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
20	E14	N Numérico	8	0	Que el medico u otro profes...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
21	E15	N Numérico	8	0	Que el personal de caja/ far...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
22	E16	N Numérico	8	0	Que el personal de admisión...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
23	E17	N Numérico	8	0	Que usted comprenda la exp...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
24	E18	N Numérico	8	0	Que los carteles, leteros o fl...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada

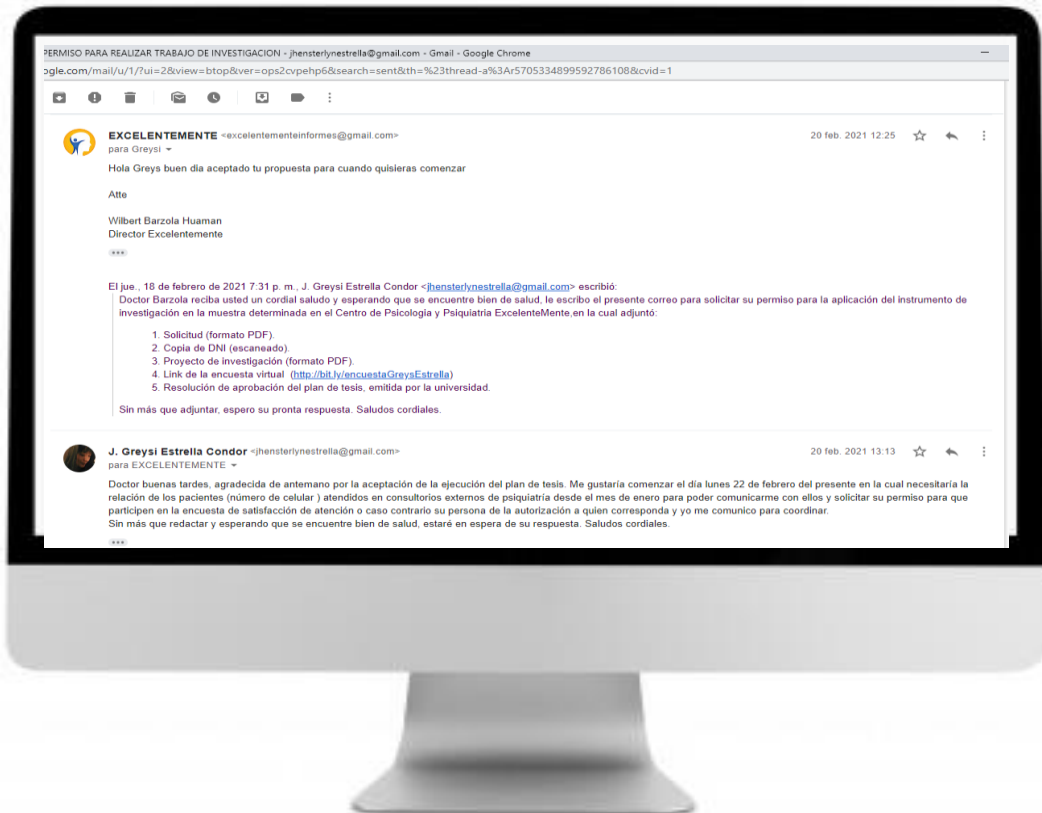
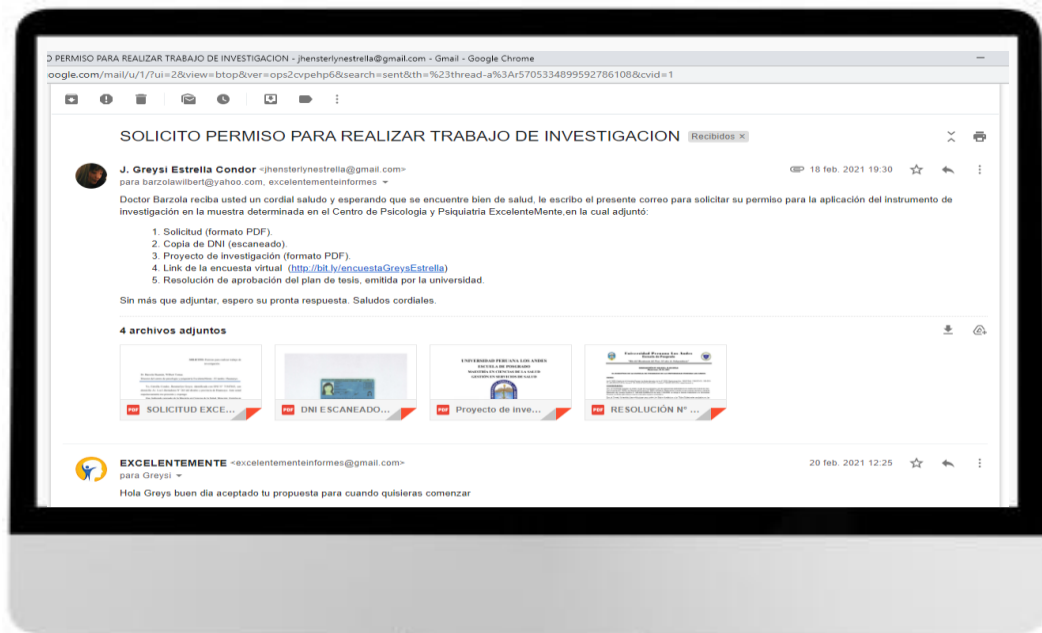
\*ESTADÍSTICA DE SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
58	P7	N Numérico	8	0	CAPACIDAD DE RESPUESTA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
59	P8	N Numérico	8	0	CAPACIDAD DE RESPUESTA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
60	P9	N Numérico	8	0	CAPACIDAD DE RESPUESTA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
61	RESPUESTA	N Numérico	8	0	CAPACIDAD DE RESPUESTA	{0, INSATIS...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
62	P10	N Numérico	8	0	SEGURIDAD	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
63	P11	N Numérico	8	0	SEGURIDAD	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
64	P12	N Numérico	8	0	SEGURIDAD	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
65	P13	N Numérico	8	0	SEGURIDAD	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
66	SEGURIDAD	N Numérico	8	0	SEGURIDAD	{0, INSATIS...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
67	P14	N Numérico	8	0	EMPATÍA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
68	P15	N Numérico	8	0	EMPATÍA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
69	P16	N Numérico	8	0	EMPATÍA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
70	P17	N Numérico	8	0	EMPATÍA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
71	P18	N Numérico	8	0	EMPATÍA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
72	EMPATÍA	N Numérico	8	0	EMPATÍA	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
73	P19	N Numérico	8	0	ASPECTOS TANGIBLES	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
74	P20	N Numérico	8	0	ASPECTOS TANGIBLES	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
75	P21	N Numérico	8	0	ASPECTOS TANGIBLES	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
76	P22	N Numérico	8	0	ASPECTOS TANGIBLES	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
77	TANGIBLES	N Numérico	8	0	ASPECTOS TANGIBLES	{0, INSATIS...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
78	SATISFAC...	N Numérico	8	0	SATISFACCION GLOBAL	{0, INSATIS...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
79	EFICACIA	N Numérico	8	0	NIVEL DE EFICACIA	{0, INEFICA...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
80	EFICIENCIA	N Numérico	8	0	NIVEL DE EFICIENCIA	{0, INEFICI...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
81	EFFECTIVD...	N Numérico	8	0	NIVEL DE EFECTIVIDAD	{0, INEFEC...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada



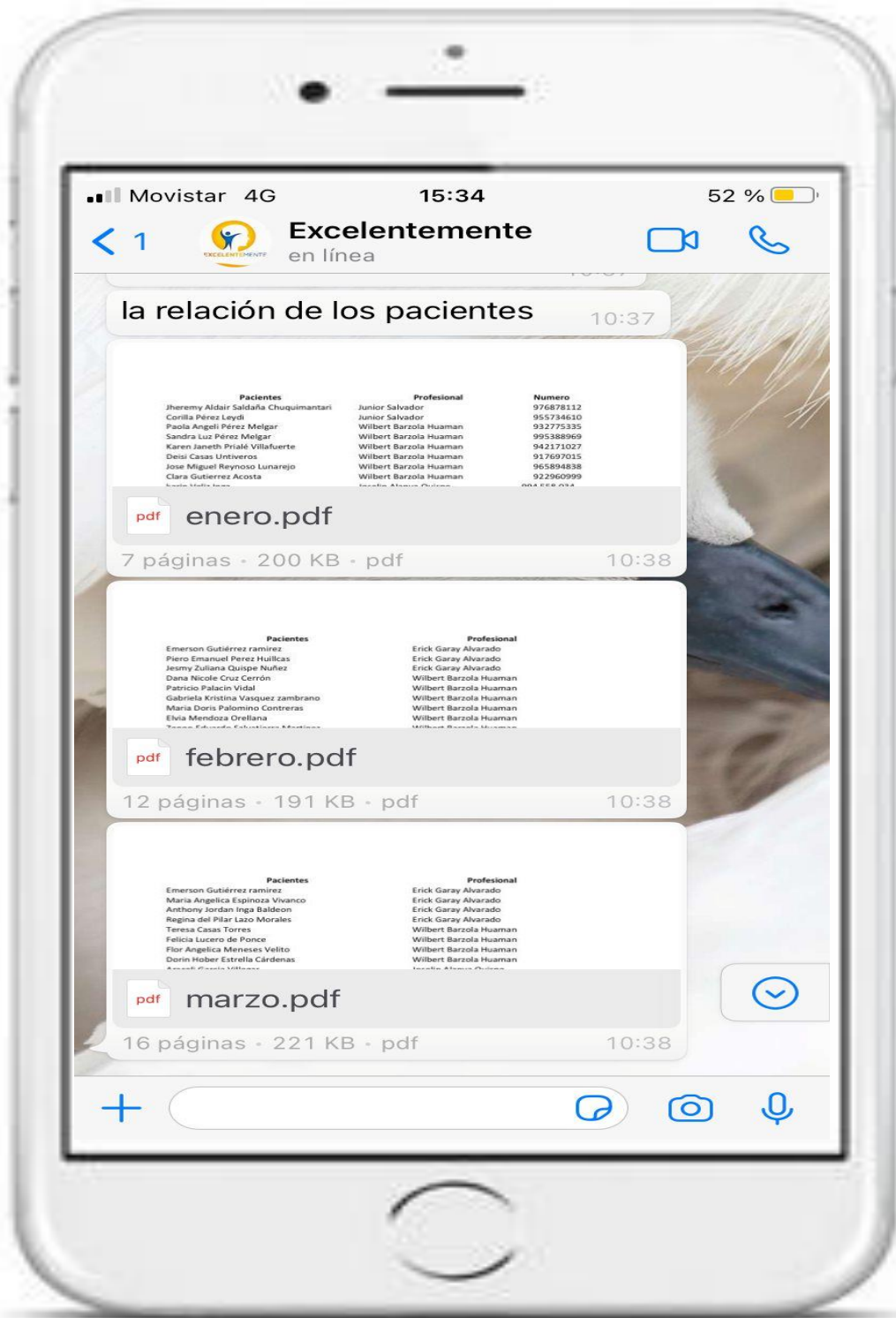
## ANEXO 10

### SOLICITUD ENVIADA DE FORMA ELECTRONICA AL CENTRO DE PSICOLOGIA Y PSIQUIATRIA EXCELENTEMENTE



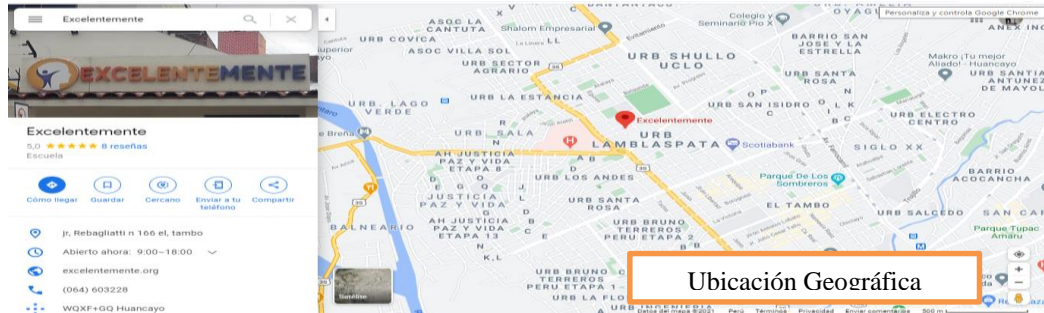
# ANEXO 11

## RELACIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EXCELENTEMENTE DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2021



## ANEXO 12

### CENTRO DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA EXCELENTEMENTE



Infraestructura externa



Infraestructura interna



Staff de profesionales.



Botica



Consultorios externos.



Tópico.



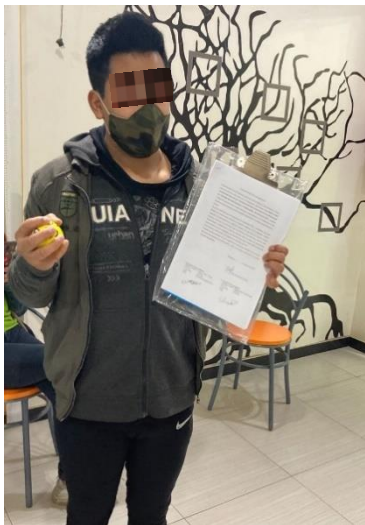
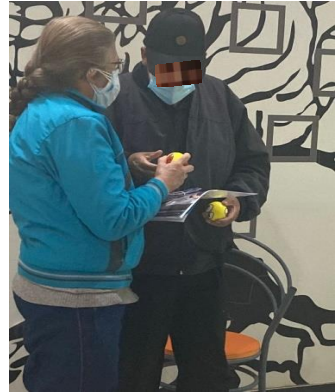
SS. HH



## ANEXO 13

### PACIENTES RELLENANDO LA ENCUESTA SERVQUAL DE FORMA

#### PRESENCIAL



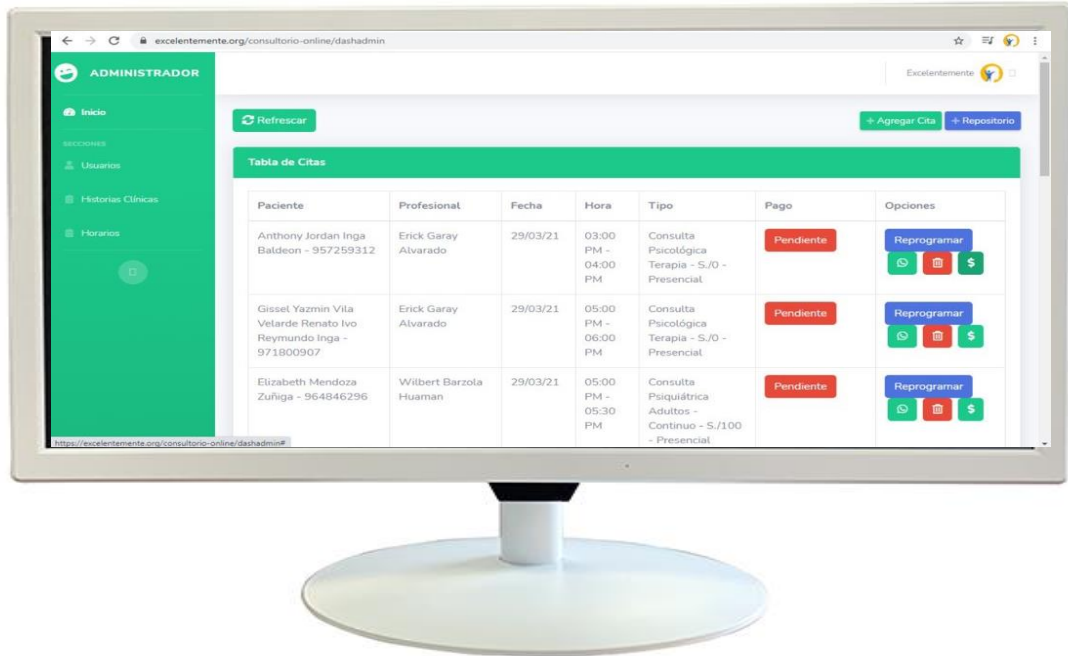
## ANEXO 14

### ATENCIÓN VIRTUAL EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA



## ANEXO 15

### SISTEMA DE SEPARACIÓN DE CITAS MÉDICAS



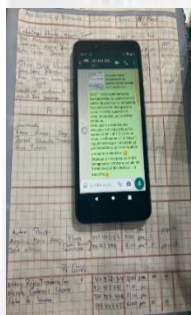
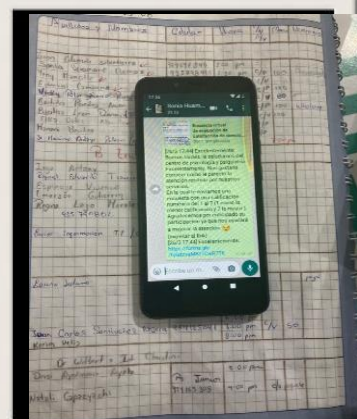
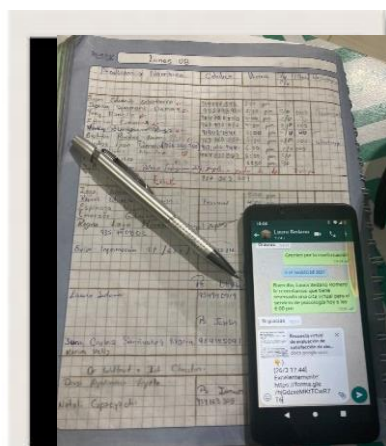
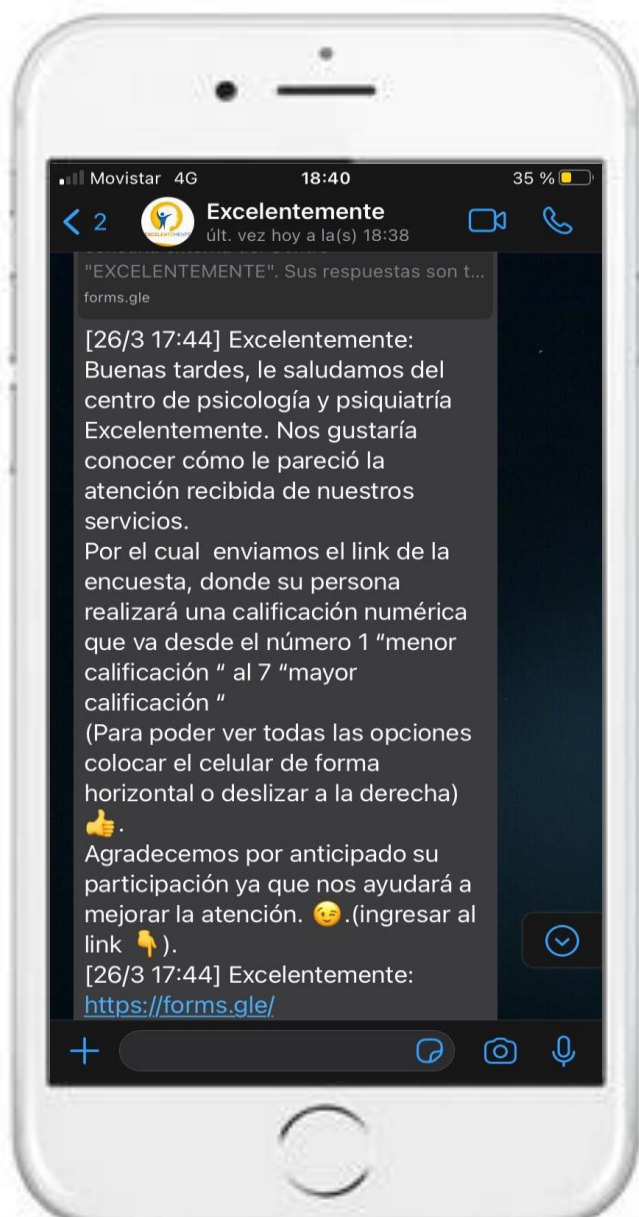
## ANEXO 16

### ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMES



## ANEXO 17

### ENVIÓ DEL LINK DE LA ENCUESTA VIRTUAL



## ANEXO 18

### TOTAL RESPUESTAS RECIBIDAS DE LA ENCUESTA VIRTUAL

