

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



---

**EXPECTATIVAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LOS  
USUARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE  
HUÁNUCO - 2018**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**TESISTA:**

**JOHN RICHARD FALCON ZAVALA**

**ASESOR:**

**PSIC. ENRIQUE ESTELIO CHÁVEZ MATOS**

**HUÁNUCO**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, Martha, por  
guiarme hacia el camino de  
la razón.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y hermano, por soportarme, estar siempre conmigo y creer en mí.

A mi asesor el Ps. Enrique Chávez Matos, por los conocimientos, los consejos, las enseñanzas y motivación brindada y por enseñarme lo influyente y determinante que puede ser nuestra ciencia.

A mi amiga Rosmeri Pérez Cardoza, por sus ánimos y ayuda para la realización de esta tesis.

A los internos de psicología de los centros de salud, por su ayuda desinteresada.

Finalmente, a todos mis compañeros de la Facultad de Psicología por los gratos momentos dentro y fuera de las aulas.

## INDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
INDICE DE CONTENIDO.....	6
INDICE DE TABLAS .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRAC.....	11
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1 GENERAL: .....	17
1.2.2 ESPECIFICOS: .....	17
1.3 OBJETIVOS .....	18
1.3.1 GENERAL: .....	18
1.3.2 ESPECIFICOS: .....	18
1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA:.....	20
1.5 LIMITACIONES .....	20
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	21
2.1 ANTECEDENTES.....	21
2.1.1 INTERNACIONAL .....	21
2.1.2 NACIONAL.....	22
2.1.3 REGIONAL .....	23
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	23
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4 SISTEMA DE VARIABLES– DIMENSIONES E INDICADORES: .....	33
2.5 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES.....	33
CAPITULO III.....	34
MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1 NIVELES, TIPOS Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.3 AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42

3.4.1 POBLACIÓN .....	42
3,4,2 MUESTRA .....	43
3.5 INSTRUMENTOS DE ESTUDIO .....	45
3.5.1 VALIDEZ REGIONAL .....	45
3.5.2 CONFIABILIDAD REGIONAL .....	46
3.6 TECNICAS Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....	46
3.7 TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS .....	47
CAPITULO IV .....	48
RESULTADOS .....	48
4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	48
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS: .....	74
CAPITULO V .....	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	76
5.1. CONCLUSIONES: .....	76
5.2. RECOMENDACIONES: .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79
ANEXOS .....	83

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Evaluados por sexo.....	43
<b>Tabla 02:</b> Evaluados por etapa de vida.....	44
<b>Tabla 03:</b> Evaluados por centro de salud.....	44
<b>Tabla 04:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto a la evaluación según sexo – 2018.....	48
<b>Tabla 05:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al diagnóstico según sexo – 2018 .....	51
<b>Tabla 06:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al tratamiento según sexo – 2018.....	53
<b>Tabla 07:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al psicólogo según sexo – 2018 .....	56
<b>Tabla 08:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto a la evaluación según ciclo de vida – 2018.....	60
<b>Tabla 09:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al diagnóstico según ciclo de vida – 2018 .....	63
<b>Tabla 10:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al tratamiento según ciclo de vida – 2018.....	65
<b>Tabla 11:</b> Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al psicólogo según ciclo de vida – 2018 .....	69

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Identificar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios en establecimientos de salud de Huánuco - 2018.

**MATERIAL Y MÉTODOS:** Se realizó un estudio no experimental de tipo cuantitativo, se evaluó, con un cuestionario de creación propia, las expectativas de la atención psicológica en los asistentes a consultorios psicológicos de los 5 principales establecimientos de salud de Huánuco, para ello participaron 53 personas entre hombres y mujeres; y entre personas jóvenes, adultos y adultos mayores, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Se realizó un análisis estadístico con el fin de determinar las expectativas de cada grupo según su sexo y ciclo de vida.

**RESULTADOS:** Los resultados se dividen en cuatro dimensiones: Respecto a la evaluación, un 58.5% prefiere que el psicólogo evalúe su vida y problema y les brinde ayuda desde la primera sesión, el 37.8% piensan que tienen que resolver cualquier test psicológico sea grande o pequeño si el psicólogo lo cree necesario.

Respecto al diagnóstico, el 60.4% considera que el psicólogo además de brindar el diagnóstico, debe de explicar sobre este para resolver el problema.

Respecto al tratamiento, el 56.6% cree que el psicólogo le ayudará a resolver definitivamente su problema, el 71.7% prefiere solo terapia psicológica, el 75.5% que la terapia se centre en su motivo de consulta y el 47.2% prefieren que el número de sesiones sea de entre 3 a 6.

Respecto al psicólogo, el 60.4% prefiere que lo atienda un psicólogo, el 71.8% no considera que el grado académico sea importante con tal de que sea bueno, el 54.7% prefiere que el psicólogo haga uso de métodos científicos para ayudar, el 56.6% no

considera que el estado civil del psicólogo sea importante, el 60.4% prefiere que el psicólogo sea mujer, el 64.2% considera a la amabilidad como la característica vital del psicólogo y el 67.9% no considera importante la edad del psicólogo.

**CONCLUSIONES:** Se evaluó a una muestra de 53 personas de sexo masculino y femenino; jóvenes, adultos y adultos mayores, mediante el cuestionario “Expectativas de la atención psicológica en consultorio” que evalúa aspectos del proceso de evaluación, diagnóstico y tratamiento en consultorio, también se indagó sobre las características personales y profesionales del psicólogo. Gracias a la evaluación se consiguieron resultados específicos sobre cada aspecto.

Se indagó sobre las preferencias según sexo y ciclo de vida sin embargo fue muy difícil comparar nuestros datos con los de otras investigaciones ya que no se encontraron estudios sobre la expectativa de la atención psicológica.



## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Identify what are the expectations of psychological care of users in health facilities of Huánuco - 2018.

**MATERIAL AND METHODS:** A quantitative non-experimental study was carried out, the expectations of psychological care in the assistants of psychological offices of the 5 main health establishments of Huánuco were evaluated with a questionnaire of their own creation, for which 53 people between men and women; and among young people, adults and older adults, considering the inclusion and exclusion criteria. A statistical analysis was performed in order to determine the expectations of each group according to their sex and life cycle.

**RESULTS:** The results are divided into four dimensions: Regarding the evaluation, 58.5% prefer that the psychologist evaluate their life and problem and provide help from the first session, 37.8% think they have to solve any psychological test is large or Small if the psychologist thinks it necessary.

Regarding the diagnosis, 60.4% consider that the psychologist, in addition to providing the diagnosis, must explain about this to solve the problem.

Regarding treatment, 56.6% believe that the psychologist will help you solve your problem definitively, 71.7% prefer only psychological therapy, 75.5% that the therapy focus on your reason for consultation and 47.2% prefer that the number of sessions be between 3 to 6.

Regarding the psychologist, 60.4% prefer to be attended by a psychologist, 71.8% do not consider the academic degree to be important as long as it is good, 54.7% prefer that the psychologist make use of scientific methods to help, 56.6% no

considers that the marital status of the psychologist is important, 60.4% he prefers the psychologist to be a woman, 64.2% considers kindness as the vital characteristic of the psychologist and 67.9% does not consider the psychologist's age important.

**CONCLUSIONS:** A sample of 53 male and female people was evaluated; young people, adults and older adults, through the questionnaire “Expectations of psychological care in the office” that evaluates aspects of the evaluation process, diagnosis and treatment in the office, also inquired about the personal and professional characteristics of the psychologist. Thanks to the evaluation, specific results were achieved on each aspect.

We inquired about preferences according to sex and life cycle, however, it was very difficult to compare our data with those of other research since no studies were found on the expectation of psychological care.

## INTRODUCCIÓN

Los trabajos de investigación sobre las expectativas de la atención psicológica encontradas por el autor de la presente investigación por lo general se han orientado a responder preguntas concernientes al tipo de terapia o el objetivo de esta, sin embargo, no se encontró trabajos concernientes al contexto, a los pequeños detalles que rodean al proceso terapéutico.

Este trabajo de investigación pretende brindar información sobre las expectativas de la atención psicológica concerniente a los detalles que rodean el proceso terapéutico incluso antes de la consulta, expectativas sobre el proceso de evaluación, diagnóstico y tratamiento; y también expectativas referentes al psicólogo que hará la consulta.

Preguntas como: ¿Los pacientes o consultantes tienen preferencias con respecto al proceso de evaluación, diagnóstico o tratamiento? ¿Los pacientes o consultantes tienen preferencias sobre el sexo del profesional que los atenderá? ¿Los pacientes o consultantes tienen preferencias sobre la edad del profesional que los atenderá? Pretenden ser contestadas en este trabajo de investigación.

Según el boletín N° 150 de instituto de opinión pública de la PUCP (2018) las personas con algún problema referente a salud mental suelen buscar mayoritariamente la ayuda de un psicólogo particular por lo que el conocer las expectativas de potenciales clientes o consultantes podría ser de mucha ayuda para sobresalir en el mercado. Podríamos también utilizar las expectativas para contestar la pregunta ¿Qué determina que un paciente elija a un psicólogo en vez de otro?

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En este mundo globalizado la percepción y valoración hacia la psicología y el psicólogo ha ido cambiando con el tiempo.

Gonzáles, Gonzáles y Vicencio (2014) afirma: que el posicionamiento y valoración social de la Psicología como disciplina científica y como profesión es un proceso permanente y dinámico que obedece, por un lado, a los cambios que experimenta la sociedad y las nuevas problemáticas, demandas y desafíos que de ellos emergen, y por otro, a la efectividad y claridad con que la ciencia y profesión responden a ellos. Lo anterior también permite que la sociedad diferencie claramente el aporte del psicólogo del de otros profesionales afines.

Tradicionalmente a los terapeutas, entendido este como cualquier profesional avalado por un sistema social para ofrecer y brindar ayuda a otro, se les ha asignado la responsabilidad “ilustrada” de lograr, mediante los poderes de la razón, del conocimiento, personas saludables, socialmente ajustadas y felices en sus relaciones interpersonales. Hoy, ante la quiebra del ideal ilustrado, basado en la búsqueda de soluciones perfectas, atemporales, y la defensa de posturas omniscientes a partir del uso de la razón, el poder del terapeuta entra en cuestión. Ya no son vistos como portadores de verdades absolutas (Ospina, 2008)

Si bien hay personas que suelen ir al centro de salud o al consultorio particular más cercano por ayuda psicológica también hay personas que suelen elegir a sus psicólogos, así como eligen a otros especialistas o adquieren diferentes tipos de servicios, entonces sería válida la pregunta ¿Qué características toman en cuenta los usuarios para elegir a un determinado psicólogo? ¿Cuáles son sus expectativas con respecto al profesional psicólogo y su servicio?

Según el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2018) el tipo de ayuda que los peruanos más buscan para solucionar problemas concernientes a la salud mental son los psicólogos particulares, atendiendo un 12.2 % de los casos y en el tercer lugar se encuentran los psicólogos de hospitales públicos que abordan un 9.5% de los casos. Cabe resaltar que estas cifras abarcan también el entorno rural donde el 7.9% de los casos son atendidos por psicólogos particulares y 7.5% atendidos por psicólogos de hospitales públicos. El 72.1% de los casos no son atendidos. Y el 21.4% es repartido entre, curas, chamanes y atención psiquiátrica.

Sabiendo esto, tengamos en cuenta que el tema de la salud mental usualmente se ha enfocado desde una perspectiva de prestación de servicios (MINSA, 2005), si bien ahora se le da especial importancia también a lo promocional, esto no deja de ser así.

El psicólogo, por tanto, vendría a ser un prestador de servicios o un vendedor, en los consultorios particulares donde la afluencia de pacientes es muy importante y también en los hospitales públicos donde se trabaja con metas mensuales. El paciente vendría a ser un cliente. Por lo tanto, la calidad de servicio se vuelve algo fundamental.

Torres (2009) hace una pregunta inevitable a la cual también da respuesta. ¿Cuándo la calidad de servicio se transforma en la satisfacción de los clientes? La respuesta se encuentra en las expectativas. Es decir, en la brecha que puede existir entre la calidad del servicio entregado y la expectativa que el consumidor tenga del servicio.

Adicional a esto, podemos decir que sería un error limitar las expectativas de los usuarios solo al proceso terapéutico, ya que también hay expectativas con respecto al psicólogo

Alcázar (2007) afirma que las expectativas guardan una relación moderada y significativa con la asistencia a la segunda sesión de los pacientes, cabe resaltar que la mayoría de las expectativas se centran en el terapeuta, es por ello que los participantes afirman buscar a alguien que los escuche y anime.

Se ha escrito mucho sobre el proceso terapéutico y la relación terapéutica en tratamientos psicológicos, sin embargo, hay muy poca información enfocada al usuario, desde el punto de vista de este; cómo podemos ver la mayor parte de la población se atiende con un psicólogo particular (IOP, 2018), de esto se deduce que el usuario elige a su psicólogo, y para la elección las expectativas que pueda cumplir el psicólogo concerniente al servicio hará que el usuario lo elija o no.

Teniendo en cuenta el importante papel de las expectativas, consideremos las teorías de Porter con respecto a la ventaja competitiva, específicamente a la diferenciación: Lograr diferenciación significa que una firma intenta ser única en su industria en algunas dimensiones que son apreciadas extensamente por los compradores. (Porter, 2009)

En el caso de un consultorio y su psicólogo, estos podrían diferenciarse por lidiar con el problema en pocas sesiones, otro podría diferenciarse por el grado académico del psicólogo y otra por la edad o años de experiencia de este y así, los ejemplos pueden ser innumerables.

¿Cómo podemos diferenciarnos o sistemáticamente planear el mejoramiento de nuestros servicios como psicólogos sin saber las expectativas de nuestros usuarios?

Es imperante saber qué es lo que espera el usuario al llegar a un consultorio psicológico, cuáles son sus expectativas y no solamente sobre el proceso terapéutico sino también sobre el psicólogo, ya que como afirma Oblitas (2008), variables como la edad, experiencia e incluso tener hijos pueden hacer que el usuario tenga más confianza en un terapeuta y por ende elegirlo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

GENERAL:

¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios en establecimientos de salud de Huánuco - 2018?

ESPECIFICOS:

- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018?
- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018?

- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018?
- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo - 2018?
- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018?
- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018?
- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018?
- ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo – 2018?

### **1.3.OBJETIVOS**

#### **GENERAL:**

- Identificar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios en establecimientos de salud de Huánuco - 2018.



**ESPECIFICOS:**

- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación – 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo - 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018
- Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo – 2018

#### **1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA:**

Las expectativas de la atención psicológica es un tema poco investigado y tiene una especial relevancia ya que el saber que esperan nuestros pacientes (clientes) de nosotros nos ayudara a optimizar nuestro servicio y diferenciarnos. También se sabe según investigaciones que las expectativas influyen en la satisfacción con respecto al producto final. Se da especial importancia a la metodología de la terapia, sin embargo, no se pueden descuidar los demás aspectos, mientras más expectativas se cumplan, las posibilidades de una terapia exitosa aumentarán, por lo tanto, este estudio aporta significativamente en tres aspectos que serán especificados.

En primer lugar, a nivel teórico, la realización del presente proyecto de investigación nos permitirá conocer cuáles son las expectativas de las personas que asistieron a los principales establecimientos de salud de la ciudad de Huánuco en el periodo 2018 Además, a nivel práctico, los resultados son de provecho para anticiparnos a satisfacer las expectativas de futuros asistentes y así poder diferenciarnos en el mercado. Para finalizar, en el ámbito metodológico servirá de base para futuras investigaciones mejorando así la calidad de la atención psicológica en nuestra ciudad.

#### **1.5. LIMITACIONES**

Tomamos como muestra a los asistentes de los principales establecimientos de salud de la ciudad de Huánuco durante un único periodo de tiempo. Los resultados de investigación no podrán generalizarse en otros ámbitos. Por otro lado, también nos limita la carencia de investigaciones sobre expectativas con respecto a la atención psicológica a nivel nacional y local que puedan servir como guía.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Existen algunas investigaciones que estudian la influencia de las expectativas en la atención psicológica de los pacientes.

##### **2.1.1 INTERNACIONAL**

A nivel internacional el más resaltante corresponde a la investigación realizada por Petrini (2011), con el nombre de: “Expectativas y creencias sobre la psicoterapia en consultantes jóvenes que buscan ayuda psicoterapéutica de orientación”. La investigación se llevó a cabo con 25 jóvenes (15 mujeres 10 varones) en el centro de psicoterapia Altué de Rosario en Argentina, donde se trabaja con un modelo cognitivo integrativo social. El proceso se llevó a cabo con pacientes que solicitaban por primera vez una entrevista, se excluyó a personas que tenían relación con el ambiente psicológico. En esta investigación se encontró que todos los evaluados ya tenían experiencia con respecto a psicoterapia y con respecto a los resultados se encontró que la mayoría de pacientes prefería la terapia cognitiva como su forma de trabajo y solo 2 de los evaluados no tenían preferencias por algún tipo de terapia.

Otro antecedente de importancia a nivel internacional corresponde al trabajo realizado por Alcázar (2007), el cual lleva por título: Expectativas, percepción del paciente hacia su terapeuta y razones para asistir a dos o más sesiones. En dicho estudio

la mayoría de las expectativas de los sujetos antes de la primera entrevista se centraron en el terapeuta, es decir, los sujetos esperaron encontrarse con alguien que les escuchara, les apoyara, etc. Todos los sujetos abrigaron alguna expectativa antes de su primera entrevista. Los sujetos que regresaron a la segunda sesión percibieron a sus terapeutas con más características positivas que negativas, mientras que cuando no regresaron a la segunda sesión percibieron a sus terapeutas con más características negativas que positivas, lo cual es congruente con otros estudios.

### **2.1.2 NACIONAL**

Por otro lado, a nivel nacional si bien no tenemos investigaciones dedicadas específicamente a las expectativas de los usuarios tenemos una investigación sobre la percepción de estos, por el Instituto de Opinión Pública de la PUCP (2018) la cual lleva como título: “Una mirada a la salud mental desde la perspectiva de los peruanos” investigación dirigida por Miryam Rivera que abarca primero la percepción de los peruanos con respecto a su salud mental, cambios frecuentes en su estado de ánimo y ,la que nos interesa para esta investigación, La búsqueda de ayuda y los servicios de salud mental en el Perú. En esta parte de la investigación, en la categoría: Tipo de servicio o ayuda que busco, a nivel nacional se muestra que un 12.2% consulta con un psicólogo particular, el 12.6% busca ayuda con un sacerdote, pastor o guía religioso, el 9.5% consulta con un psicólogo de hospital público, el 3.7% consulta con un curandero, chamán o hierbero, el 3.2% consulta con un psicólogo de clínica privada, el 3.0% consulta con un psiquiatra de hospital público, el 2.9% consulta con un médico psiquiatra particular, el 2.3% consulta en un centro de salud

mental comunitario, el 1.2% consulta con un médico psiquiatra de una clínica privada, el 0.7% algún otro tipo de servicio de salud mental y el 72.1 con ninguno.

### **2.1.3 REGIONAL**

A nivel local, tampoco se encontraron estudios que traten sobre las expectativas específicamente, pero hay un estudio sobre el nivel información de usuarios realizada por Avila y Cespedes (2013) que lleva como título: “Nivel de información en usuarios del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano con respecto al rol del psicólogo, Huánuco 2012” en el cual se responden interrogantes entre las más importantes ¿el psicólogo atiende problemas y trastornos del comportamiento?, respondiendo un 90% de los encuestados sí y el restante 10% no. ¿El psicólogo receta medicamentos?, respondiendo un 27.9% si y 72.1% no. ¿El psicólogo trabaja en hospitales, clínicas y centros de salud?, donde el 92.8% de los encuestados respondieron que sí y el 7.2% que no.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 EXPECTATIVA DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

La expectativa está relacionada con la cognición, que encierra una idea de anticipación y que predice un acontecimiento futuro. Últimamente se viene insistiendo, en base a una evidencia empírica considerable, en que las expectativas de los sujetos respecto de los tratamientos psicológicos, pueden ser un factor determinante, sino de toda, al menos de buena parte de la eficacia terapéutica de los

mismos. Por ello se aconseja como práctica metodológica evaluar las expectativas, en especial en aquellas investigaciones en que se comparan tratamientos teóricamente eficaces con procedimientos teóricamente inactivos, esto es, placebos. (Galimberti, 2002).

## **2.2.2 PROCESOS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

### **2.2.2.1 EVALUACIÓN**

En términos generales, evaluar implica medir, registrar, efectuar algún tipo de operación sobre un sujeto a fin de tomar un mejor conocimiento sobre el mismo.

Es la valoración y medición sistemática de factores psicológicos, biológicos, y sociales en un individuo que presenta un posible trastorno psicológico. Deben de considerarse los siguientes elementos: **Ámbito**(clínico educativo, jurídico), **contexto**(institución oficial, institución privada, consultorio particular) y **componentes**(sujeto, psicólogo, instrumentos)(Barlow, 2001)

En cualquiera de sus aplicaciones, la evaluación psicológica, supone siempre la posibilidad de analizar los diversos comportamientos humanos a fin de comprenderlos, compararlos, explicarlo. El área de la evaluación psicológica tiene una existencia autónoma reciente dado que comienza a configurarse en la segunda mitad de este siglo XX. Es un término comprensivo en su aspecto semántico; cuando se lo emplea se alude tanto al

psicodiagnóstico, al examen usando tests o pruebas, a la evaluación conductual, a las experiencias relacionadas con la valoración de diferentes tipos de intervenciones (sociales, educativas, clínicas), así como a determinar la eficacia de programas diversos de intervención (Casullo, 1996).

#### **2.2.2.2 DIAGNÓSTICO**

Se basa en la integración de un conjunto variado de fuentes de información; es pues multidimensional. El proceso sigue dos fases definidas.

En la primera, se analizan los datos de cada fuente de referencia, de acuerdo a su propia naturaleza. En la segunda se someten a contrastación los datos provenientes de las diversas fuentes y en base a una labor de integración se decantan las hipótesis más sólidas, es decir aquellas que se sustentan en una mayor evidencia. Este proceso de inferencias y juicio clínico se sustenta en el marco teórico referencial del psicólogo.

El diagnóstico es fenomenológico y etiológico, se describen los rasgos que tipifican al individuo y se postulan las causas de su desajuste. El diagnóstico es así ideográfico (Romero, 2007)

Los diagnósticos son construcciones que nos permiten caracterizar ciertas problemáticas humanas, los mismos se realizan mediante la observación, la recolección y el análisis de ciertos datos. Es importante destaca

que los diagnósticos no son la realidad, son meras construcciones que tienen alguna utilidad, pero al diagnóstico no podemos tomarlo como una realidad en sí, tal como los miedos, incertidumbres o deseos que las personas pueden tener.

Los diagnósticos, son aproximaciones, más o menos precisas, pero siempre son construcciones que deben ser revisadas, ya que las mismas cambian no sólo en cada paciente a nivel individual, sino que la comunidad científica misma modifica los sistemas clasificatorios y por ende los diagnósticos o los criterios que utiliza para delimitar las diferentes entidades clínicas. También los diagnósticos deben ser correctamente utilizados, ya que, como cualquier herramienta, puede tener buenos o malos usos, hay que salir de la lógica maniquea que propone diagnosticar todo o no diagnosticar nada y pensar en diagnósticos funcionales que a modo de andamio los utilizamos mientras nos sirven y después podemos dejarlos de lado, para no perder de vista a las personas. Se dice que no hay enfermedades sino enfermos, lo mismo podemos decir en nuestro campo, no hay trastornos o diagnósticos, sino personas con problemas (Camacho, 2006).

### **2.2.2.3 TRATAMIENTO**

Tratamientos Psicológicos son las grandes orientaciones terapéuticas que desde la psicología han pretendido ofrecer explicaciones para los problemas psicológicos del hombre y procedimientos de solución a estos problemas para que éste alcance un grado de armonía, bienestar y desarrollo personal, familiar y social satisfactorio. Asimilamos, pues, el enunciado



tratamientos psicológicos al contenido previamente presentado como psicoterapia.

Se deja fuera de los tratamientos psicológicos, en general, el enfoque biopsiquiátrico porque no funda su eficacia en los recursos psicológicos básicamente y, porque, al contar con la administración de fármacos en su práctica ordinaria, estaría fuera de las competencias profesionales del psicólogo por el momento.

En el ámbito académico el campo propio de los tratamientos psicológicos viene delimitado por la coherencia exigible a todo campo de conocimientos, por el propio desarrollo y pertenencia a un área que la historia ha ido delimitando y por las áreas adyacentes que postulan y ejercen algún tipo de intervención como puede ser la social y educativa. Para el área de personalidad, evaluación y tratamientos psicológicos quedaría la intervención orientada a conseguir la adaptación, la competencia personal y social y la promoción de la salud (Del Pino, 2000).

### **2.2.3 CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS DEL PSICÓLOGO O TERAPEUTA**

Un aspecto fundamental de la situación terapéutica son las cualidades o características del terapeuta. Estas pueden definir si el paciente decide o no tratarse con nosotros o contratar nuestros servicios.

Oblitas (2008) afirma que el terapeuta debe tener prioritariamente una buena formación y un interés por las personas y su bienestar.

La variable edad en un terapeuta no debe influir en el resultado del proceso terapéutico, aunque sí puede afectar al momento de establecer una relación de confianza paciente-terapeuta. Si el paciente percibe al terapeuta como muy joven, puede no confiar en su experiencia y no considerarlo capaz para solucionar su problema. La variable estado civil o tener hijos puede ayudar a que el paciente confíe más en lo que el terapeuta le diga al considerar que tiene determinada experiencia de vida.

Existe, además, una serie de características, a las que numerosos autores se han referido, que debería tener todo buen terapeuta. Éstas serían: aceptación que muestra el terapeuta por el paciente; buena empatía; honestidad; credibilidad (fiabilidad respecto de la información suministrada, experiencia y buena formación como terapeuta, motivos e intenciones del terapeuta y dinamismo); flexibilidad y buen conocimiento de sí mismo”.

Cormier y Cormier (1994) también señala las siguientes:

- Tener un interés sincero por las personas y su bienestar; esto implica no tratar de obtener beneficios personales y no anteponer las propias satisfacciones a las necesidades del cliente.
- Saber y aceptar que hay estilos de vida diferentes, todos ellos respetables y creer en que todas las personas tienen aspectos positivos que pueden desarrollar

- Autoconocimiento. Conocer cuáles son los propios recursos y limitaciones tanto personales como técnicos. Limitaciones personales serían temor al fracaso, necesidad excesiva de control, necesidad de aprobación, creencia en que los propios valores son los más adecuados, etc. Estas limitaciones pueden conducir a comportamientos antiterapéuticos tales como evitar aspectos conflictivos, tratar sólo los aspectos más superficiales del problema, dominar las sesiones, enfadarse con los clientes que no cumplen, evitar el uso de confrontaciones, satisfacer las necesidades de dependencia de los clientes, tratar de imponer el propio sistema de valores, etc.
- Autorregulación. El autoconocimiento debe ir acompañado bien de una autorregulación suficiente para que los propios problemas y dificultades no interfieran en el tratamiento bien de la derivación de aquellos pacientes que las limitaciones propias no permiten tratar adecuadamente.
- Tener un buen ajuste psicológico general, aunque esto no quiere decir que el ajuste deba ser total. En términos generales, una buena salud mental por parte del terapeuta va asociada a mejores resultados del tratamiento.
- Experiencia vital. Una amplia experiencia vital, ya sea por experiencia directa o vicaria, facilita la comprensión de los sentimientos y vivencias de los pacientes y la búsqueda de soluciones a los problemas de estos. Ciertas experiencias vitales recientes (divorcio, depresión, crisis de

pánico) pueden hacer aconsejable no tratar a pacientes con problemas parecidos debido a posibles efectos de interferencia.

- Haber recibido una buena formación teórica y práctica y confiar en su propia habilidad y técnicas terapéuticas.
- Cumplimiento de principios éticos y profesionales establecidos en el código deontológico de la profesión. Por ejemplo, la confidencialidad (con las excepciones de maltrato a menores o peligro del cliente para sí mismo u otros), la derivación del paciente cuando se carece de habilidad en la problemática de mismo, la búsqueda de supervisión en el caso de terapeutas principiantes y la evitación de las denominadas relaciones duales (económicas, sexuales, sociales, etc.) paralelas a las terapéuticas. (Bados y Garcia, 2011).

#### **2.2.4. USUARIOS**

Considerando que esta investigación está abocada al tema de terapia o tratamiento en consultorios psicológicos, consideramos la definición de usuario de salud. “Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquélla” (Ministerio de Salud, Uruguay, 2018)

## **2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1 ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

Un tratamiento psicológico es una intervención profesional, basada en técnicas psicológicas, en un contexto clínico (Centro de salud mental, hospital, consulta privada, asociaciones de personas afectadas, etc.)

Los tratamientos psicológicos son aplicados por psicólogos clínicos, que son especialistas en los problemas del comportamiento humano y que utilizan técnicas especializadas de evaluación, diagnóstico y tratamiento, cuya eficacia a sido contrastada en diversas investigaciones científicas (Labrador y Vallejo, 2013).

### **2.3.2 EXPECTATIVA**

Galimberti (2002) afirma que la expectativa es anticipación y actuación imaginaria de sucesos futuros capaces de realizar las aspiraciones. Esta noción está en el principio de la teoría del aprendizaje elaborada por E.C. Tolman para quien los organismos tienen la tendencia a enfrentar el futuro con conductas ya experimentadas, por lo que la expectativa es una suerte de reacción que anticipa, a partir de las experiencias precedentes, metas posibles de alcanzar.

Los organismos expuestos a secuencias regulares de acontecimientos anticipan los componentes sucesivos de la secuencia cuando los primeros ya se

hayan verificado. La noción de expectativa se utiliza en diversos campos y en especial en el sector de la psicología del trabajo, en la que V.H. Wroom, analizando la problemática de las motivaciones, desarrolla la teoría de la expectativa como teoría de la elección, y encuentra que la fuerza para llevar a cabo una tarea está dada por la suma de los valores de los resultados finales y del grado de expectativa de que determinado acto será seguido por esos resultados.

### **2.3.3. USUARIOS:**

Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquélla” (Ministerio de Salud, Uruguay, 2018)

**2.4 SISTEMA DE VARIABLES– DIMENSIONES E INDICADORES:**

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
EXPECTATIVAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Con respecto a la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera entrevista</li> <li>• Test Psicológicos</li> <li>• Diagnóstico</li> </ul>
	Con respecto al diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico</li> </ul>
	Con respecto al tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados</li> <li>• Componentes</li> <li>• Objetivos</li> <li>• N° de sesiones</li> </ul>
	Con respecto al Psicólogo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros profesionales</li> <li>• Grado de especialización</li> <li>• Métodos</li> <li>• Estado Civil</li> <li>• Sexo</li> <li>• Cualidades</li> </ul>
		Cuestionario de Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio

**2.5 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL
EXPECTATIVAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Respuesta al Cuestionario de Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 NIVELES, TIPOS Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el presente estudio es de tipo cuantitativo debido a que nuestra variable es medible. El método que se utilizó fue el análisis debido a que se utilizó un cuestionario de creación propia para determinar las expectativas de la atención psicológica en los asistentes a consultorios psicológicos de los principales establecimientos de salud de Huánuco.

#### 3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño seleccionado para el desarrollo del presente proyecto es descriptivo simple.

##### **Símbolo:**

M ➡ O

##### **Leyenda:**

M Asistentes a los principales centros de salud de la ciudad de Huánuco.

O Observación de las expectativas de la atención en el consultorio.



### **3.3 AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en los principales centros de salud del departamento de Huánuco que se encuentra a 1800 m.s.n.m en el valle formado por el río Huallaga. Está en la tierra templada o yungas de la vertiente oriental de los Andes centrales. La altura del territorio regional huanuqueño oscila entre los 250 y 6.632 metros de altitud, siendo los pueblos de menor altitud Tournavista y Yuyapichis (capitales del distrito del mismo nombre, en la provincia de Puerto Inca), en tanto que el pueblo de Yarumayo (capital del distrito de Yarumayo, provincia de Huánuco), está ubicado a 4.100 metros de altitud.

Fue fundada el 15 de agosto de 1539 bajo el nombre de la muy noble y leal ciudad de los Caballeros de León de Huánuco, por el comandante español Gómez de Alvarado y Contreras, en las pampas de Huánuco Viejo, antigua comarca Yarowilca, de la que fue trasladada al valle del Huallaga por el capitán Pedro Barroso, debido a los continuos ataques del ejército y Yarowilca mandado por Illa Túpac. Huánuco tuvo importante participación durante la guerra de la independencia y en la guerra con Chile. En Huánuco, se organizaron múltiples batallones de guerrillas y montoneros que combatieron a los chilenos en la Campaña de la Breña, los más destacados de estos cuerpos de guerrilla estaban comandados por el coronel Leoncio Prado.

Los centros de salud en lo que se llevó a cabo la investigación son:

#### **3.3.1 HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

El cual se encuentra ubicado en el Jr Hermilio Valdizán 950 . Huánuco. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco fue creado el 20 de julio

de 1963 por la junta de gobierno de los generales Nicolás Lindley, Juan Torres M. y Pedro Vargas P. quienes entregaron el mando de la construcción al arquitecto Fernando Belaunde Terry.

Se terminaba de construir en el Perú 14 hospitales denominados del "grupo alemán" entre los que se encontraba nuestro hospital general, el 2 de noviembre de ese mismo año se pone al servicio del público con el nombre de Centro de Salud, que contaba con 105 camas cuyo primer director fue el Dr. Guillermo Llantop Chumioque inicialmente el hospital se llamó Centro de Salud con el transcurso del tiempo se llamó Unidad de Salud, Hospital General, Hospital Base, Hospital de Apoyo Departamental hoy se denomina Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Al iniciar su funcionamiento el 2 de noviembre de 1963, el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, con Resolución Ministerial N° 09-08-1963 tuvo como primera enfermera y jefa del departamento de enfermería a la licenciada en enfermería Celia Salazar de Fuentes, quien laboró con 12 médicos, 14 auxiliares de enfermería, y en conjunto se hacían cargo de brindar servicios de inyectables, atenciones de parto, suturas, instrumentación quirúrgica, anestesiología, etc.

### 3.3.2. HOSPITAL CARLOS SHOWING FERRARI

Ubicado en ubicado en el Jr. Miguel Grau N° 70 Paucarbamba – Huánuco. En marzo de 1967 teniendo como jefe de entonces de la Red de Salud Huánuco al Dr. Lucio Fernández Rubin. se hace entrega a la comunidad una posta de dos piezas construida de abobes el cual se ubicaba a la altura del paradero 10 de autopistas de Paucarbamba, a los dos años, el 24 de marzo de 1969, se trasladó la posta a un nuevo

local, a la esquina de los jirones Miguel Grau y Nueve de Octubre donde funciona hasta hoy.

A partir del año 1976 se empieza a brindar atención profesional temporal con serumnistas, en 1982 llega el primer profesional estable, el Dr. Pedro Guevara Cortez, en marzo de 1983 se expide la Resolución Directoral N° 0149 – 83 que eleva la categoría de posta a establecimiento de salud de Paucarbamba.

En 1985 empiezan a llegar médicos y enfermeras estables, dos años después se gestiona la ampliación del centro de salud con 4 habitaciones, con la finalidad de ampliar la atención en diferentes servicios.

En diciembre del año 2016 en un documento emitido por la Dirección Regional de Salud Huánuco el centro de salud Carlos Showin Ferrari se convierte en hospital Materno Infantil – Nivel II, en los fundamentos se menciona que esto ocurre a razón de la situación de contingencia del Hospital Hermilio Valdizán y el hospital de Tingo María.

### 3.3.3. CENTRO DE SALUD ACLAS PILLCOMARCA

Las autoridades de la localidad de Potracancha entre ellos el Teniente Gobernador Sr. Dionisio Sánchez Morales hicieron las gestiones para la creación de un Puesto de Salud debido a que en el año 1992 falleció un centenar de familias a consecuencia de la Epidemia del cólera.

#### 3.3.4. CENTRO DE SALUD PERÚ COREA

Ubicado en la urbanización Santa Luisa s/n Amarillis Huánuco. El proyecto nace a consecuencia del convenio de corporación técnica entre los gobiernos Perú – Corea. Su constitución fue subvencionada íntegramente por la embajada de Corea, contando con una área de terreno de 2000 m<sup>2</sup> donado en el año 1999 por la señora Luzmila Templo Condezo. Mediante R.D.N 328-97-DSRS-HCO-OPPIR-DP de fecha 20 de diciembre de 1997 se crea el Policlínico con la fundación PERÚ-COREA, posteriormente se inicia la construcción del Centro de Salud. El 06 de enero de 1999 se inició la construcción, fue financiado por el gobierno de Corea e inaugurado el 15 de agosto del mismo año. Inicia su funcionamiento el 27 de septiembre del mismo año en forma gratuita tanto en consultas como en medicamentos, con el médico Coreano Leonardo Jang Whan Bae, enfermera Linda Lee y la patóloga Cristina Euhna Min. El 28 de octubre se comienza por el pago con derecho de consulta autorizado por la DISA, debido a la gran demanda de pacientes y por ello se solicitaron con urgencia la dotación de personal profesional como: médicos, enfermeras, obstetricias, técnicos en enfermería, así como otros contratos por recursos propios. El 17 de noviembre se hace cargo de la Jefatura el Dr. Rodil Jaimes Melgarejo y el Dr. Antonio Araujo Agüero, de la UTES Aparicio Pomares.

La Asociación ACLAS Perú – Corea se constituyó el 19 de octubre del 2002 y se le asignó la administración de C.S Perú – Corea a través de la

suscripción del contrato de la Administración compartida a la vez determina el ámbito jurisdiccional de atención en salud fundación Perú – Corea considerando las siguientes localidades: Canteras de Llicua, AA.HH. La Rinconada de Llicua, AA.HH. Los Álamos, Asociación IPPS, Cooperativa San Francisco, Urb. Pedro Zelaya Limonal, Urb. Leoncio Prado, FONAVI III, Urb. Santa Rosa, Urb. Santa Teresa, Urb. Santa María, Urb. Los Portales de Mito Pampa, Urb. Huallaga, Urb. Miraflores Sn Roque, Cooperativa Aparicio Pomares.

En septiembre del 2006 se construye dos consultorios avocados a la atención psicológica y medicina general. Se remodela el servicio materno perinatal para dar mejor calidad al binomio madre – niño.

Finalmente se suscribieron el compromiso con la ciudadanía de brindarles mejor atención con la calidad y calidez, muestra de ello es la obra que se ergio conjuntamente en el Gobierno Regional y la I Municipalidad de Amarilis el cual el asfaltado de la vía de acceso al C.S Perú – Corea. Y el proyecto de construir un instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas para los próximos años.

### 3.3.5. EL CENTRO DE SALUD DE LAS MORAS

Inició sus actividades en el año 1988 contando con un solo ambiente alquilado en la Avenida Huallaga y con un personal Técnico Sanitario, posteriormente se traslada a un local alquilado en la cuadra 18 del Jr.

Huallayco cerca al mercadillo, donde prestaban sus servicios un equipo completo de Salud (médico, enfermera, obstetra) bajo la modalidad SERUMS.

La comunidad de Las Moras teniendo en cuenta el crecimiento poblacional y la demanda decide donar un terreno en el Asentamiento Humano Leoncio Prado en donde actualmente funciona el establecimiento de salud. El 11 de noviembre de 1994 se crea la Asociación de Comunidad Local de Administración de Salud-CLAS Moras a quien se le asigna la administración del establecimiento en mérito al contrato de Administración Compartida.

El 11 de noviembre de 1994 el establecimiento de salud pasa a ser administrado según contrato de Administración Compartida N° 014-99-PAC—DRS-HCO, por la Asociación de Comunidad Local de Administración de Salud-CLAS Las Moras.

En la actualidad el Centro de Salud Las Moras se encuentra funcionando en una infraestructura con una nueva fachada ubicada en la Calle Raimondi Manzana. “M” Lote N°10 en el AA. HH. Leoncio Prado.

### 3.3.6. EL ACLAS APARICIO POMARES

La jurisdicción del CS. Aparicio Pomares se encuentra ubicada en la parte Oeste de la ciudad de Huánuco. El 8 de enero de 1971 era conocida como

la hacienda “Rumí Chaca” que era propiedad del Señor Juan de Dios Berrospi. Esta fue invadida por los habitantes de la hacienda y los inmigrantes de la sierra sur huanuqueña, siendo uno de los luchadores más incansables Q.E.V.F. Don Eusebio Lozano Salvador mientras ocurría la Revolución Agraria, impulsada por el presidente del Perú desde entonces el general Juan Velasco Alvarado, que anunciaba que “La tierra es del quien la trabaja”. La lucha fue tenaz para obtener la categoría de Pueblo Joven de Aparicio Pomares en memoria del héroe que durante la batalla de Jactay defendió la ciudad de Huánuco contra la invasión Chilena en Agosto de 1883. Es así que después de varios años de gestión el Sistema Nacional de Apoyo y Movilización (SINAMOS) lo reconoce como Pueblo Joven, otorgándole como jurisdicción toda la zona del cerro Jactay hasta la altura del jirón Dámaso Beraún, donde se encuentra el último Comité N° 16. Mediante Ley N° 17044 del 9 de mayo de 1973, con Resolución Suprema N° 0073-UI-D-Ley N° 13517.

La infraestructura actual del Centro de Salud, el Servicio de Psicología, está instalada en un ambiente que no reúne las características adecuadas de un consultorio, el mismo que se encuentra ubicado en la parte posterior del sótano, cerca de la puerta de salida. El Servicio está alejado de los demás consultorios externos, de admisión y triaje dificultando muchas veces el traslado de las historias clínicas hacia el consultorio.

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.3. POBLACIÓN**

Constituida por los asistentes a los consultorios psicológicos de los principales establecimientos de salud de Huánuco durante el mes de enero del año 2018.

#### **3.4.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Asistentes al consultorio que requieran atención durante el mes de enero 2018.
- Asistentes al consultorio mayores de 18 años
- Asistentes al consultorio no derivados de otros servicios.
- Asistentes al consultorio que hayan venido voluntariamente
- Asistentes al consultorio nuevos.

#### **3.4.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Asistentes a consultorio que sean infantes.
- Asistentes a consultorio que hayan venido contra su voluntad o que hayan sido traídos por alguien.
- Asistentes al consultorio que hayan venido para sacar certificado de salud mental.



### 3.4.4. MUESTRA

Nuestra muestra estuvo constituida por 53 personas las cuales asistieron a consultorios psicológicos de los principales centros de salud de Huánuco adolescentes, adultos y adultos mayores, que acudieron a atención psicológica y que asistieron a consultorio en el transcurso de una semana durante el mes de enero – 2018. Se llevó a cabo un tipo de muestreo no probabilístico, muestreo intencional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 1

Usuarios evaluados por sexo

SEXO	%
<b>Masculino</b>	34
<b>Femenino</b>	66
<b>TOTAL</b>	100

**Nota:** El número de personas a las que se les aplicó el cuestionario fue de 53. 18 varones y 35 mujeres.

Tabla 2

Usuarios evaluados por etapa de vida

<b>CICLO DE VIDA</b>	<b>%</b>
Jóvenes	51
Adultos	28.3
Adultos Mayores	20.7
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Nota:** El número de personas a las que se les aplico el cuestionario fue de 53. 27 jóvenes, 15 adultos y 11 adultos mayores.

Tabla 3

Usuarios evaluados por centro de salud:

<b>CENTROS DE SALUD</b>	<b>%</b>
Hospital regional Hermilio Valdizán	32
C. S. Potracancha ACLAS Pillcomarca	20.8
ACLAS las Moras	15
ACLAS Perú – Corea	19
Hospital Carlos Showing Ferrari	13.2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Nota:** El número de personas a las que se les aplicó el cuestionario fue de 53. 17 del H.H.V., 11 del ACLAS Pillcomarca, 8 del ACLAS las moras, 10 del ACLAS Perú – Corea y 7 del H.C.S.F.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE ESTUDIO**

El instrumento que se utilizó en nuestro estudio fue el Cuestionario: “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio”, de creación propia, el cual está validado a nuestro contexto (departamento de Huánuco) mediante el método de criterio de jueces, para lo cual se buscó a psicólogos que laboren en consultorios clínicos de nuestra localidad, de tal manera que estén más familiarizados con el tema de esta investigación. Dicho cuestionario consta de catorce preguntas, las cuales se subdividen para evaluar cuatro campos importantes con respecto a las expectativas: al proceso de evaluación, diagnóstico, tratamiento y las expectativas con respecto al psicólogo. Está compuesto por preguntas cerradas con un número de alternativas que varían de acuerdo con lo cuestionado, además, para el proceso de confiabilidad se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de diez personas asistentes al consultorio Psicológico de la Facultad de Psicología de la UNHEVAL, dicho centro se escogió debido a que cuenta con una población con características similares a la muestra que se tomará para este estudio.

#### **3.5.1. VALIDEZ REGIONAL**

El cuestionario “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio” fue sometido a criterio de 5 jueces para establecer su validez a nivel regional.

Se obtuvo un coeficiente de validez de Aiken de **0.94** (el cual puede visualizarse en los anexos). Dicho coeficiente indica que todas las preguntas que lo conforman son significativas, es decir, el instrumento mide lo que pretende medir.

### 3.5.2. CONFIABILIDAD REGIONAL

El cuestionario “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio” se aplicó a una muestra piloto de quince personas, asistentes al consultorio Psicológico de la Facultad de Psicología de la UNHEVAL. Dicho centro se escogió debido a que cuenta con una población con características similares a la muestra que se tomó para este estudio, Mediante esta aplicación se pudo establecer la confiabilidad de los instrumentos de estudio según alfa de Cronbach, el coeficiente arrojado fue de  $\alpha = 0.95829948$ . El coeficiente obtenido se acerca a 1 lo que significa que el instrumento es confiable a nivel regional.

## 3.6 TECNICAS Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

### 3.6.1 TÉCNICAS

MÉTODO	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Medición	Psicometría	Cuestionario: “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio”
Observación Indirecta	Fichaje	Fichas bibliográficas  Fichas de resumen  Fichas mixtas  Fichas textuales

### 3.6.2 PROCEDIMIENTOS

- Se realizó las coordinaciones con los internos de los distintos centros.
- Se procedió a sacar la muestra en base a los criterios de inclusión.
- Se aplicó el Cuestionario “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio” a los asistentes que cumplieran con los criterios de inclusión, y se procedió con la calificación
- Se digitaron los datos y se creó una base de datos virtual
- Se analizaron los datos.

### 3.7 TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

#### 3.7.1 TÉCNICAS

MÉTODO	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Análisis estadístico	Análisis estadístico descriptivo	Programa Microsoft Excel.

#### 3.7.1 PROCEDIMIENTOS

- Se procesó la información, sacando porcentajes y se categorizaron según edad, ciclo de vida, y sexo.

## CAPITULO IV

## RESULTADOS

## 4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TABLA N° 04

Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto a la evaluación según sexo – 2018

Con respecto a la evaluación	ALTERNATIVAS	Masculino		Femenino		Total	
		F	%	F	%	F	%
1. Sobre la primera cita	a) Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique las primeras sesiones en averiguar sobre mi vida y mi problema.	5	27.8	9	25.7	14	26.4
	b) Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique la primera sesión en averiguar solamente mi problema, que no haga preguntas sobre mi vida personal.	3	16.7	5	14.3	8	15.1
	c) Me encantaría que el psicólogo(a) evalúe mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema.	10	55.5	21	60	31	58.5
2. Sobre los test psicológicos	a) Prefiero contestar a test psicológicos muy grandes (que requieran mucho tiempo)	3	16.7	6	17.2	9	16.9
	b) Prefiero test psicológicos que sean pequeños (que requieran poco tiempo)	7	38.9	11	31.4	18	33.9
	c) Creo que tengo que realizar cualquier test psicológico (sea grande o pequeño) si el psicólogo(a) lo cree necesario	4	22.2	16	45.7	20	37.8

d) No creo que los test psicológicos sean necesarios.	4	22.2	2	5.7	6	11.4
---	---	------	---	-----	---	------

Fuente: Aplicación del cuestionario “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio”. Falcon, John.

Elaboración propia.

#### ANÁLISIS:

Con respecto a la pregunta N° 1 “Sobre la primera cita”, que hace referencia a la evaluación, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa C “Me encantaría que el psicólogo(a) evalúe mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema” con un 55.5% para masculino y 60% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 2, “Sobre los test psicológicos” que hace referencia a la evaluación, para el sexo masculino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “Prefiero test psicológicos que sean pequeños (que requieran poco tiempo)” con 38.9% y para el sexo femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa C “Creo que tengo que realizar cualquier test psicológico (sea grande o pequeño) si el psicólogo(a) lo cree necesario” con 47.5%

#### INTERPRETACIÓN:

Se observa que para la pregunta N° 1 “Sobre la primera cita” la respuesta predominante en ambos sexos es hacia la alternativa C “Me encantaría que el psicólogo(a) evalúe mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema” esto podría explicarse por la necesidad de la gente a resolver lo más antes posible cualquier tipo de problema. Esto encaja con las teorías

propias de la terapia breve centrada en soluciones y también no podemos dejar de mencionar a la terapia de sesión única, téngase en cuenta que también este tipo de terapias responden a necesidades de tipo económico.

Se observa que para la pregunta N° 2 “Sobre los test psicológicos” hay diferencias sobre la preferencia en varones y mujeres, mientras que los varones prefieren predominantemente test psicológicos que seas cortos, las mujeres están dispuestas a resolver cualquier tipo de test psicológico si el psicólogo lo cree necesario, estos datos son novedosos ya que no se encontraron investigaciones sobre la resolución de test psicológicos desde la perspectiva de los usuarios.



TABLA N° 05

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al diagnóstico según sexo - 2018**

Con respecto al diagnóstico	ALTERNATIVAS	Masculino		Femenino		Total	
		F	%	F	%	F	%
3. Con respecto al diagnóstico	a) Considero que el psicólogo debe darme mi diagnóstico para resolver mi problema.	4	22.2	10	28.6	14	26.4
	b) Considero que el psicólogo además de darme mi diagnóstico, me explique sobre el para resolver mi problema.	11	61.2	21	60	32	60.4
	c) Considero que el psicólogo debe mantener en secreto mi diagnóstico y ayudarme a resolver mi problema	2	11.1	3	8.6	5	9.4
	d) No creo que saber mi diagnóstico me ayudará a resolver mi problema	1	5.5	1	2.8	2	3.8

Fuente: Aplicación del cuestionario "Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio". Falcon, John.

Elaboración propia.

**ANALISIS:**

Con respecto a la pregunta N° 3 "Con respecto al diagnóstico", que hace referencia al diagnóstico, para el sexo masculino y femenino, el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B "Considero que el psicólogo además de darme mi diagnóstico, me explique sobre él para resolver mi problema." con un 61.2% para masculino y 60% para femenino.

### INTERPRETACIÓN:

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 3 “Con respecto al diagnóstico” las personas de ambos sexos prefieren predominantemente que se les dé el diagnóstico y que se les explique sobre este, lo que está acorde a las teorías sobre psicoeducación el cual es considerado por los pacientes de gran valor para su mejoría, aunque a pesar de lo reconocido de su utilidad falta desarrollar una metodología específica para su aplicación (Bulacio, Vieyra, Alvarez y Benatuil, 2004)

TABLA N° 06

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al tratamiento según sexo - 2018**

Con respecto al tratamiento	ALTERNATIVAS	Masculino		Femenino		Total	
		F	%	F	%	F	%
4. Sobre los resultados	a) Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver definitivamente mi problema	9	50	21	60	30	56.6
	b) Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver más o menos mi problema.	4	22.2	10	28.6	14	26.4
	c) Creo que el psicólogo(a) me ayudará poco a resolver mi problema.	2	11.1	3	8.6	5	9.5
	d) Creo que el psicólogo(a) no me ayudará.	3	16.7	1	2.8	4	7.5
5. En mi tratamiento prefiero	a) Solo terapia psicológica	10	55.5	25	71.5	38	71.7
	b) Solo medicamentos	1	5.5	0	0	1	1.9
	c) Psicoterapia y medicamentos	2	11.1	2	5.7	4	7.5
	d) Coaching	5	27.9	8	22.8	10	18.9
6. Sobre el objetivo de la terapia	a) Prefiero que la terapia se centre en mi motivo de consulta (Razón por la cual vine al psicólogo)	14	77.8	26	74.3	40	75.5
	b) Prefiero que el psicólogo(a) elija en que trabajar en la terapia aun así se aleje de mi razón de venir a su consultorio.	4	22.2	9	25.7	13	24.5
7. En cuantas sesiones le gustaría resolver su problema	a) 1 – 3	10	55.5	4	11.4	14	26.4
	b) 3 – 6	7	39	18	51.5	25	47.2
	c) 6 – 9	1	5.5	12	34.3	13	24.5
	d) 9 a mas	0	0	1	2.8	1	1.9

Fuente: Aplicación del cuestionario "Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio". Falcon, John.

Elaboración propia.

#### ANALISIS:

Con respecto a la pregunta N° 4” Sobre los resultados”, que hace referencia al tratamiento, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver definitivamente mi problema” con un 50% para masculino y 60% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 5 “En mi tratamiento prefiero”, que hace referencia al tratamiento, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver definitivamente mi problema” con un 55.5% para masculino y 71.5% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 6 “Sobre el objetivo de la terapia”, que hace referencia al tratamiento, para las personas de ambos sexos el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Prefiero que la terapia se centre en mi motivo de consulta (Razón por la cual vine al psicólogo)” con un 77.8% para masculino y 74.3% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 7, “En cuantas sesiones le gustaría resolver su problema” que hace referencia al tratamiento, para el sexo masculino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “1 – 3” con 55.5% y para el sexo femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “3 – 6” con 51.5%

#### INTERPRETACIÓN:

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 4 “Sobre los resultados” tanto en los varones como en las mujeres hay una gran confianza con respecto a la

labor del psicólogo, la gente espera predominantemente que el psicólogo le ayude a resolver definitivamente su problema. Estos resultados alentadores quizá puedan deberse a nuestra muestra, ya que para la aplicación del cuestionario solo se tomó en cuenta a las personas que venían voluntariamente a consultorio, aun así, vemos que la gente espera mucho del profesional psicólogo.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 5 “En mi tratamiento prefiero” tanto los varones como las mujeres prefieren predominantemente la terapia psicológica sobre la farmacoterapia. Estos resultados son interesantes ya que las investigaciones encontradas sobre psicoterapia y farmacoterapia se hicieron con el fin de determinar la expectativa de una o de otra sin embargo no se encontraron investigaciones que indaguen sobre la preferencia de los usuarios sobre el modo como se abordará su problema.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 6 “Sobre el objetivo de la terapia” tanto los varones como las mujeres prefieren predominantemente que el psicólogo se centre en su motivo de consulta (razones por las cuales fue al psicólogo)

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 7 “En cuantas sesiones le gustaría resolver su problema” los evaluados varones prefieren predominantemente un número de sesiones entre 1 – 3, mientras que las mujeres prefieren predominantemente un número de sesiones entre 3 – 6, esto podría deberse a la necesidad de celeridad para resolver un problema.

TABLA N° 07

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al psicólogo según sexo - 2018**

Con respecto al psicólogo	ALTERNATIVAS	Masculino		Femenino		Total	
		F	%	F	%	F	%
8. Preferiría que me atendiera	a) Psicólogo	10	55.5	22	62.9	32	60.4
	b) Psiquiatra	1	5.5	2	5.7	3	5.7
	c) Coach	6	33.5	9	25.7	15	28.2
	d) Psicoanalista	1	5.5	2	5.7	3	5.7
9. ¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?	a) Que sea licenciado	2	11.1	3	8.6	5	9.4
	b) Que sea magister en psicología	0	0	0	0	0	0
	c) Que sea doctor en psicología	1	5.5	3	8.6	4	7.5
	d) Que sea psicoterapeuta	2	11.1	4	11.4	6	11.3
	e) No importa el grado que tenga con tal que sea bueno	13	72.3	25	71.4	38	71.8
10. Sobre lo que espero del psicólogo(a)	a) Qué el psicólogo(a) me brinde un consejo que me ayudará a resolver mi problema al instante.	5	27.8	3	8.6	8	15.1
	b) Que el psicólogo(a) haga uso de métodos científicos (evaluaciones y procesos) para ayudarme.	11	61.1	18	51.4	29	54.7
	c) Que el psicólogo(a) me escuche, necesito solo hablar con alguien.	2	11.1	14	40	16	30.2
11. Preferiría un psicólogo(a)	a) Casado	4	22.2	12	34.3	16	30.2
	b) soltero	3	16.7	4	11.4	7	13.2
	c) No importa	11	61.1	19	54.3	30	56.6
12. Sobre el sexo del psicólogo.	a) Preferiría que sea varón	5	27.8	4	11.5	9	17
	b) Preferiría que sea mujer	9	50	23	65.7	32	60.4
	c) No creo que su sexo sea importante	4	22.2	8	22.8	12	22.6
13.Cuál de estas características considera vital y esperaría	a) Amabilidad	11	61.1	23	65.7	34	64.2
	b) Confidencialidad	4	22.2	7	20	11	20.7
	c) Académico(estudioso)	1	5.5	2	5.7	3	5.7
	d) Qué sepa escuchar.	2	11.2	3	8.6	5	9.4

encontrar en un psicólogo							
14. Sobre la edad del psicólogo(a), preferiría que mi psicólogo(a) tenga:	a) de 23 a 35 años	2	11.2	5	14.3	7	13.2
	b) de 35 a 50 años	5	27.8	2	5.7	7	13.2
	c) de 50 a más.	1	5.5	2	5.7	3	5.7
	d) No creo que al edad del psicólogo sea importante	10	55.5	26	74.3	36	67.9

Fuente: Aplicación del cuestionario “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio”. Falcon, John.

#### ANALISIS:

Con respecto a la pregunta N° 8 “Preferiría que me atendiera”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Psicólogo” con un 55.5% para masculino y 62.9% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 9 “¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “No importa el grado que tenga con tal que sea bueno” con un 72.3% para masculino y 71.4% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 10 “Sobre lo que espero del psicólogo(a)”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “Que el psicólogo(a) haga uso de métodos científicos (evaluaciones y procesos) para ayudarme” con un 61.1% para masculino y 51.4% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 11 “Preferiría un psicólogo(a)”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se

encuentra en la alternativa C “No importa” con un 61.1% para masculino y 54.3% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 12 “Sobre el sexo del psicólogo”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “Preferiría que sea mujer” con un 50% para masculino y 65.7% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 13 “Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Amabilidad” con un 61.1% para masculino y 65.7% para femenino.

Con respecto a la pregunta N° 14 “Sobre la edad del psicólogo(a), preferiría que mi psicólogo(a) tenga”, que hace referencia al psicólogo, para el sexo masculino y femenino el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa D “No creo que la edad del psicólogo sea importante” con un 55.5% para masculino y 74.3% para femenino.

#### INTERPRETACIÓN:

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 8 “Preferiría que me atendiera” los evaluados prefieren predominantemente que los atienda un psicólogo

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 9 “¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?” se observa que predominantemente tanto a los varones como a las mujeres no les interesa el grado



académico del psicólogo con el cual se atenderán. Esto aparentemente se debe a que se prioriza más la efectividad de este como profesional o se toma en cuenta otros atributos personales.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 10 “Sobre lo que espero del psicólogo(a)” se observa que predominantemente tanto a los varones como a las mujeres les interesa que el psicólogo haga uso de métodos validados de forma científica para la atención de sus casos.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 11 “Preferiría un psicólogo” se observa que tanto a los varones como a las mujeres no les importa predominantemente si el psicólogo es soltero o casad. Este es un tema nuevo ya que no se encontraron investigaciones donde se indague sobre la preferencia en el estado civil del psicólogo por parte de los usuarios.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 12 “Sobre el sexo del psicólogo” se observa que tanto los varones como las mujeres prefieren predominantemente a las psicólogas, sobre los psicólogos. Este es un dato interesante y nuevo ya que no se encontraron investigaciones donde se indague sobre la preferencia del sexo del psicólogo por parte de los usuarios.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 13 “Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo” se observa que tanto a los varones como las mujeres esperan encontrar un psicólogo amable.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 14 “Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo” se observa que

tanto a los varones como las mujeres no tienen preferencias con respecto a la edad del psicólogo.

**TABLA N° 08**

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto a la evaluación según ciclo de vida - 2018**

Con respecto a la evaluación	ALTERNATIVAS	Jóvenes		Adultos		Adultos mayores		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1. Sobre la primera cita	a) Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique las primeras sesiones en averiguar sobre mi vida y mi problema.	8	29.6	3	20	3	27.3	14	26.4
	b) Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique la primera sesión en averiguar solamente mi problema, que no haga preguntas sobre mi vida personal.	4	14.8	2	13.3	2	18.2	8	15.1
	c) Me encantaría que el psicólogo(a) evalúe mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema.	15	55.5	10	66.7	6	54.5	31	58.5
2. Sobre los test psicológicos	a) Prefiero contestar a test psicológicos muy grandes (que requieran mucho tiempo)	7	25.9	1	6.7	1	9	9	16.9

b) Prefiero test psicológicos que sean pequeños (que requieran poco tiempo)	10	37	4	26.7	4	36.4	18	33.9
c) Creo que tengo que realizar cualquier test psicológico (sea grande o pequeño) si el psicólogo(a) lo cree necesario	7	25.9	8	53.3	5	45.4	20	37.8
d) No creo que los test psicológicos sean necesarios.	3	11.1	2	13.3	1	9	6	11.4

Fuente: Aplicación del cuestionario "Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio". Falcon, John.

Elaboración propia.

#### ANALISIS:

Con respecto a la pregunta N° 1 "Sobre la primera cita", que hace referencia a la evaluación, para los jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa C "Me encantaría que el psicólogo(a) evalúe mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema" con un 55.5% para los jóvenes, 66.7% para adultos y 54.5 para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 2, "Sobre los test psicológicos" que hace referencia a la evaluación, para los jóvenes el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B "Prefiero test psicológicos que sean pequeños (que requieran poco tiempo)" con 37%, para los adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa C "Creo que tengo que realizar cualquier test psicológico (sea grande o pequeño) si el psicólogo(a) lo cree necesario" con 53.3% para adultos y 45.4% para adultos mayores

### INTERPRETACIÓN:

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 1 “Sobre la primera cita” los jóvenes, adultos y adultos mayores optan porque el psicólogo además de hacer una evaluación les brinde soluciones desde la primera sesión, esto podría explicarse por la necesidad de la gente a resolver lo más antes posible cualquier tipo de problema, esto encaja con las teorías propias de la terapia breve centrada en soluciones y también no podemos dejar de mencionar a la terapia de sesión única, Beyebach (2006) afirma: “acortar la terapia supone acortar el sufrimiento, la ansiedad y la angustia que se asocia a cualquier problema psicosocial, que recuperen antes un funcionamiento satisfactorio en el ámbito personal, familiar o laboral”. Téngase en cuenta que también este tipo de terapias responden a necesidades de tipo económico.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 2 “Sobre los test psicológicos” hay diferencias sobre la preferencia; los jóvenes, prefieren test psicológicos que sean pequeños mientras que los adultos y adultos mayores están dispuestos a resolver pruebas psicológicas pequeñas o grandes si el psicólogo lo cree necesario, estos datos son novedosos ya que no se encontraron investigaciones sobre la resolución de test psicológicos desde la perspectiva de los usuarios.

TABLA N° 09

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al diagnóstico según ciclo de vida - 2018**

Con respecto al diagnóstico	ALTERNATIVAS	Jóvenes		Adultos		Adultos mayores		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
3. Con respecto al diagnóstico	a) Considero que el psicólogo debe darme mi diagnóstico para resolver mi problema.	7	25.9	4	26.7	3	27.3	14	26.4
	b) Considero que el psicólogo además de darme mi diagnóstico, me explique sobre el para resolver mi problema.	17	63	9	60	6	54.5	32	60.4
	c) Considero que el psicólogo debe mantener en secreto mi diagnóstico y ayudarme a resolver mi problema	3	11.1	1	6.7	1	9.1	5	9.4
	d) No creo que saber mi diagnóstico me ayudará a resolver mi problema	0	0	1	6.7	1	9.1	2	3.8

Fuente: Aplicación del cuestionario "Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio". Falcon, John.

Elaboración propia.

**ANÁLISIS:**

Con respecto a la pregunta N° 3 "Con respecto al diagnóstico", que hace referencia al diagnóstico, para para los jóvenes, adultos y adultos mayores el

porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “Considero que el psicólogo además de darme mi diagnóstico, me explique sobre el para resolver mi problema.” con un 63% para los jóvenes, 60% para adultos y 54.5% para adultos mayores.

#### INTERPRETACIÓN:

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 3 “Con respecto al diagnóstico” las personas jóvenes, adultos y adultos mayores prefieren predominantemente que se les dé el diagnóstico y que se les explique sobre este, lo que está acorde a las teorías sobre psicoeducación ya decían Bulacio, Vieyra y Daneri (2004) “La psicoeducación, es considerado por los pacientes de gran valor para su mejoría, aunque a pesar de lo reconocido de su utilidad falta desarrollar una metodología específica para su aplicación”.

TABLA N° 10

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al tratamiento según ciclo de vida - 2018**

Con respecto al tratamiento	ALTERNATIVAS	Jóvenes		Adultos		Adultos mayores		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
4. Sobre los resultados	a) Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver definitivamente mi problema	16	59.2	8	53.3	6	54.5	30	56.6
	b) Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver más o menos mi problema.	7	25.9	4	26.7	3	27.3	14	26.4
	c) Creo que el psicólogo(a) me ayudará poco a resolver mi problema.	3	11.1	1	6.7	1	9	5	9.5
	d) Creo que el psicólogo(a) no me ayudará.	1	3.7	2	13.3	1	9	4	7.5
5. En mi tratamiento prefiero	a) Solo terapia psicológica	19	70.4	11	73.3	8	72.7	38	71.7
	b) Solo medicamentos	0	0	0	0	1	9	1	1.9
	c) Psicoterapia y medicamentos	2	7.4	1	6.7	1	9	4	7.5
	d) Coaching	6	22.2	3	20	1	9	10	18.9
6. Sobre el objetivo de la terapia	a) Prefiero que la terapia se centre en mi motivo de consulta(Razón por la cual vine al psicólogo)	24	88.9	9	60	7	63.6	40	75.5
	b) Prefiero que el psicólogo(a) elija en que trabajar en la terapia aun así se aleje de mi razón	3	11.1	6	40	4	36.4	13	24.5

de venir a su consultorio.

7. En	a) 1 – 3	10	37	2	13.3	2	18.2	14	26.4
cuantas	b) 3 – 6	10	37	9	60	6	54.5	25	47.2
sesiones le	c) 6 – 9	7	25.9	4	26.7	2	18.2	13	24.5
gustaría									
resolver su	d) 9 a mas	0	0	0	0	1	9	1	1.9
problema									

Fuente: Aplicación del cuestionario “Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio”. Falcon, John.

Elaboración propia.

### ANÁLISIS:

Con respecto a la pregunta N° 4 ”Sobre los resultados”, que hace referencia al tratamiento, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver definitivamente mi problema” con un 59.2% para los jóvenes, 53.3% para adultos y 54.5% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 5 ”En mi tratamiento prefiero”, que hace referencia al tratamiento, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Solo terapia psicológica” con un 70.4% para los jóvenes, 73.3% para adultos y 72.7% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 6 ”Sobre el objetivo de la terapia”, que hace referencia al tratamiento, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Prefiero que la terapia se centre en mi motivo de consulta(Razón por la cual vine al psicólogo)” con un 88.9% para los jóvenes, 60% para adultos y 63.6% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 7 ” En cuantas sesiones le gustaría resolver su



problema”, que hace referencia al tratamiento, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “3 – 6” con un 37% para los jóvenes, 60% para adultos y 54.5% para adultos mayores.

## INTERPRETACIÓN

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 4 “Sobre los resultados” tanto en los jóvenes, adultos y adultos mayores hay una gran confianza con respecto a la labor del psicólogo, la gente espera predominantemente que el psicólogo le ayude a resolver definitivamente su problema. Estos resultados alentadores quizá puedan deberse a nuestra muestra, ya que para la aplicación del cuestionario solo se tomó en cuenta a las personas que venían voluntariamente a consultorio, aun así, vemos que la gente espera mucho del profesional psicólogo Yela (1980), afirma: “El psicólogo está ahí y la gente lo sabe. Sabe que lo necesita y que hay que contar con él. No sabe muy bien cómo. Creo que fundamentalmente, lo considera como un hombre de ciencia que puede ayudarlo a comprenderse mejor así mismo y a los demás, y como un experto cuyas técnicas pueden ayudarlo a resolver ciertos problemas personales”.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 5 “En mi tratamiento prefiero” tanto los jóvenes, adultos y adultos mayores prefieren predominantemente la terapia psicológica sobre la farmacoterapia, estos resultados son interesantes ya que las investigaciones encontradas sobre psicoterapia y farmacoterapia se hicieron con el fin de determinar la expectativa favorable de una o de otra sin embargo no se encontraron investigaciones que indaguen sobre la preferencia de los usuarios sobre el

modo como se abordará su problema.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 6 “Sobre el objetivo de la terapia” tanto los jóvenes, adultos y adultos mayores prefieren predominantemente que el psicólogo se centré en su motivo de consulta (razones por las cuales fue al psicólogo)

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 7 “En cuantas sesiones le gustaría resolver su problema” tanto los jóvenes, adultos y adultos mayores preferirían resolver su problema en entre 3 a 6 sesiones, esto podría deberse a la necesidad de celeridad para resolver un problema.

TABLA N° 11

**Muestra estudiada de las expectativas de la atención psicológica con respecto al psicólogo según ciclo de vida - 2018**

Con respecto al psicólogo	ALTERNATIVAS	Jóvenes		Adultos		Adultos mayores		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
8. Preferiría que me atendiera	a) Psicólogo	17	62	9	60	6	54.5	32	60.4
	b) Psiquiatra	0	0	1	6.7	2	18.2	3	5.7
	c) Coach	10	37	4	26.7	1	9	15	28.2
	d) Psicoanalista	0	0	1	6.7	2	18.2	3	5.7
9. ¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?	a) Que sea licenciado	2	7.4	1	6.7	2	18.2	5	9.4
	b) Que sea magister en psicología	0	0	0	0	0	0	0	0
	c) Que sea doctor en psicología	2	7.4	1	6.7	1	9	4	7.5
	d) Que sea psicoterapeuta	3	11.1	3	20	0	0	6	11.3
	e) No importa el grado que tenga con tal que sea bueno	20	74	10	66.7	8	72.7	38	71.8
10. Sobre lo que espero del psicólogo(a)	a) Qué el psicólogo(a) me brinde un consejo que me ayudará a resolver mi problema al instante.	1	3.7	3	20	4	36.4	8	15.1
	b) Que el psicólogo(a) haga uso de métodos científicos (evaluaciones y procesos) para ayudarme.	19	70.4	8	53.3	2	18.2	29	54.7
	c) Que el psicólogo(a) me escuche, necesito solo hablar con alguien.	7	25.9	4	26.7	5	45.4	16	30.2
11. Preferiría	a) Casado	4	14.8	5	33.3	7	63.6	16	30.2
	b) soltero	4	14.8	3	20	0	0	7	13.2

un psicólogo(a )	c) No importa	19	70.4	7	46.7	4	36.4	30	56.6
	a) Preferiría que sea varón	5	18.5	3	20%	1	9.1	9	17
12. Sobre el sexo del psicólogo.	b) Preferiría que sea mujer	17	62	9	60	6	54.5	32	60.4
	c) No creo que su sexo sea importante	5	18.5	3	20	4	36.4	12	22.6
13. Cuál de estas características consideras vital y esperarías encontrar en un psicólogo	a) Amabilidad	16	59.2	10	66.7	8	72.7	34	64.2
	b) Confidencialidad	6	22.2	3	20	2	18.2	11	20.7
	c) Académico(estudioso)	2	7.4	1	6.7	0	0	3	5.7
	d) Qué sepa escuchar.	3	11.1	1	6.7	1	9	5	9.4
14. Sobre la edad del psicólogo(a), preferiría que mi psicólogo(a) tenga:	a) de 23 a 35 años	4	14.8	2	13.3	1	9	7	13.2
	b) de 35 a 50 años	0	0	2	13.3	5	45.4	7	13.2
	c) de 50 a más.	0	0	1	6.7	2	18.2	3	5.7
	d) No creo que al edad del psicólogo sea importante	23	85.2	10	66.7	3	27.3	36	67.9

Fuente: Aplicación del cuestionario "Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio". Falcon, John.

Elaboración propia.

## ANÁLISIS:

Con respecto a la pregunta N° 8 "Preferiría que me atendiera", que hace referencia al psicólogo, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A "Psicólogo" con un 62% para los jóvenes, 60% para adultos y 54.5% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 9 "¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?", que hace referencia al psicólogo, para jóvenes, adultos y

adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa E “No importa el grado que tenga con tal que sea bueno” con un 74% para los jóvenes, 66.7% para adultos y 72.1% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 10 “Sobre lo que espero del psicólogo(a)” que hace referencia al psicólogo, para los jóvenes y adultos el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “Que el psicólogo(a) haga uso de métodos científicos (evaluaciones y procesos) para ayudarme” con 70.4%, para los jóvenes y 53.3% para los adultos; para adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa C “Que el psicólogo(a) me escuche, necesito solo hablar con alguien” con 45.4%.

Con respecto a la pregunta N° 11 “Preferiría un psicólogo(a)”, que hace referencia al psicólogo, para jóvenes, adultos el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa C “No importa” con un 70.4% para los jóvenes, 46.7% para adultos; para adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A “Casado” con 63.6%

Con respecto a la pregunta N° 12 “Sobre el sexo del psicólogo”, que hace referencia al psicólogo, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “No importa el grado que tenga con tal que sea bueno” con un 62% para los jóvenes, 60% para adultos y 54.5% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 13 “Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo”, que hace referencia al psicólogo, para jóvenes, adultos y adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa A

“Amabilidad” con un 59.2% para los jóvenes, 66.7% para adultos y 72.7% para adultos mayores.

Con respecto a la pregunta N° 14 “Sobre la edad del psicólogo(a), preferiría que mi psicólogo(a) tenga” que hace referencia al psicólogo, para jóvenes, adultos el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa D “No creo que la edad del psicólogo sea importante” con un 85.2% para los jóvenes, 66.7% para adultos; para adultos mayores el porcentaje más alto se encuentra en la alternativa B “de 35 a 50 años” con 45.4%

#### INTERPRETACIÓN:

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 8 “Preferiría que me atendiera” los jóvenes, adultos y adultos mayores prefieren predominantemente que los atienda un psicólogo.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 9 “¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?” se observa que predominantemente a los jóvenes, adultos y adultos mayores, no les interesa el grado académico del psicólogo con el cual se atenderán, esto aparentemente se debe a que se prioriza más la efectividad de este como profesional o se toma en cuenta otros atributos personales.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 10 “Sobre lo que espero del psicólogo(a)” se observa que predominantemente a los jóvenes y adultos les interesa que el psicólogo haga uso de métodos validados de forma científica para la

atención de sus casos, mientras que los adultos mayores prefieren en su mayoría a alguien que los escuche.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 11 “Preferiría un psicólogo” se observa que tanto a los jóvenes como a los adultos no les importa predominantemente si el psicólogo es soltero o casado mientras que los adultos mayores prefieren predominantemente a un psicólogo casado. Este es un tema nuevo ya que no se encontraron investigaciones donde se indague sobre la preferencia en el estado civil del psicólogo por parte de los usuarios.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 12 “Sobre el sexo del psicólogo” se observa que los jóvenes, adultos y adultos mayores prefieren predominantemente a las psicólogas, sobre los psicólogos, este es un dato interesante y nuevo ya que no se encontraron investigaciones donde se indague sobre la preferencia del sexo del psicólogo por parte de los usuarios.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 13 “Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo” se observa que jóvenes, adultos y adultos mayores esperan encontrar un psicólogo amable.

De los resultados se evidencia que para la pregunta N° 14 “Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo” se observa que tanto a los jóvenes como los adultos en su mayoría no les importa la edad del psicólogo, en cambio los adultos mayores predominantemente prefieren a psicólogos entre 35 y 50 años.

## **4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

Como ya hicimos mención en los antecedentes no existen investigaciones parecidas a la nuestra, sin embargo, hay algunas similares que tocan temas relacionadas a nuestra investigación, contrastaremos nuestros resultados con resultados de investigaciones hechas a nivel internacional, nacional y regional.

En primer lugar, tenemos la investigación realizada por Petrini (2011) En Argentina que, si bien también estudiaba expectativas, esta investigación estaba orientada hacia las expectativas hacia el tipo de terapia siendo en esta investigación entre los evaluados muy evidente la preferencia por la terapia cognitivo conductual.

Aunque en nuestra investigación indagamos sobre las expectativas con respecto al tratamiento, no se indagó específicamente sobre el tipo de terapia que prefieren los usuarios por lo que no podemos hacer un símil con los resultados de la investigación de Petrini.

Otra investigación también a nivel internacional es la realizada por Alcázar (2007) en esta investigación se encontró que las personas que regresaban a una segunda sesión con su terapeuta lo hacían por las características personales de este, características como que los apoyara, ser amable y saber escuchar, estos resultados concuerdan con lo encontrado en nuestra investigación donde nuestros evaluados ya sea por sexo o por ciclo de vida prefieren que el psicólogo sea amable a que ostente grados académicos o reserve confidencialidad en su caso.

A nivel nacional tenemos la investigación publicada en el boletín N° 150 del instituto de opinión pública de la PUCP que se realizó en el año 2018, donde se indaga



sobre la percepción que tienen los peruanos sobre la salud mental en la categoría “Que tipo de ayuda busco” se nos muestra que las personas que sufren algún tipo problema psicológico buscan primordialmente ayuda con un psicólogo particular. Además que concuerda con parte de nuestro estudio, ya que dentro de nuestra investigación pudimos encontrar que las personas que acudieron a consultorio prefieren el servicio del profesional psicólogo sobre otro tipo de profesionales.

A nivel regional tenemos la investigación de Ávila y Céspedes que fue realizada en el 2013 donde se indaga el nivel de información que se tiene con respecto al rol del psicólogo, y si bien en este estudio no se indaga sobre las expectativas, este contiene algo de información relacionada con nuestra investigación. Entre las preguntas en la investigación de Ávila y Céspedes se indaga si el psicólogo receta o no medicamentos para lo que un grupo reducido de personas responde que sí, esto concuerda con nuestra investigación en una de sus interrogantes ya que al igual que en la investigación de Avila y Céspedes (2013) nosotros también encontramos a un número reducido de personas que preferían medicamentos por parte del profesional psicólogo.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES:

- Se realizó una investigación al nivel no experimental, de tipo cuantitativo.
- Se evaluó a una muestra de 53 personas de sexo masculino y femenino; jóvenes, adultos y adultos mayores, mediante el cuestionario “Expectativas de la atención psicológica en consultorio” que evalúa aspectos del proceso de evaluación, diagnóstico y tratamiento en consultorio, también se indagó sobre las características personales y profesionales del psicólogo. Gracias a la evaluación se consiguieron resultados específicos sobre cada aspecto.
- Pudimos sacar porcentajes sobre las referencias de los asistentes a consultorios psicológicos durante la segunda semana del mes de enero los porcentajes se sacaron en base a un cuestionario cerrado.
- Respecto a la evaluación, sin diferenciar respecto al sexo o etapa de vida, la mayoría prefiere que el psicólogo evalúe su vida y problema y les brinde ayuda desde la primera sesión, también la mayoría cree que tienen que resolver cualquier test psicológico sea grande o pequeño si el psicólogo lo cree necesario.
- Respecto al diagnóstico, sin diferenciar respecto al sexo o etapa de vida, la mayoría de personas considera que el psicólogo además de brindar el diagnóstico, debe de explicar sobre este para resolver el problema.
- Respecto al tratamiento, sin diferenciar respecto al sexo o etapa de vida, la

mayoría cree que el psicólogo le ayudará a resolver definitivamente su problema, prefiere solo terapia psicológica, que la terapia se centre en su motivo de consulta y que el número de sesiones sea de entre 3 a 6.

- Respecto al psicólogo, sin diferenciar respecto al sexo o etapa de vida, la mayoría prefiere que lo atienda un psicólogo, no considera que el grado académico sea importante con tal de que sea bueno, prefiere que el psicólogo haga uso de métodos científicos para ayudar, no considera que el estado civil del psicólogo sea importante, prefiere que el psicólogo sea mujer, considera a la amabilidad como la característica vital del psicólogo y no considera importante la edad del psicólogo.
- Se indagó sobre las preferencias según sexo y ciclo de vida sin embargo fue muy difícil comparar nuestros datos con los de otras investigaciones ya que no se encontraron estudios sobre la expectativa de la atención psicológica.

## **5.2. RECOMENDACIONES:**

- A los docentes y a los estudiantes se les recomienda seguir con las investigaciones, ya que las investigaciones desde el punto de vista del usuario son escasas.
- A los psicólogos que trabajan en consultorio, se les recomienda guiar su labor en base a las expectativas halladas en esta investigación, con el fin de optimizar su servicio.
- A los estudiantes se les recomienda extender este tipo de estudios por su

utilidad.

- Se recomienda socializar los resultados con psicólogos que trabajan o aspiran trabajar en consultorio, ya que podría ser de utilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcázar, R. (2007). *Expectativas, percepción del paciente hacia su terapeuta y razones para asistir a dos o más sesiones*. (Tesis de Postgrado) Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz. Distrito Federal, México.

Avila, S., y Cespedes, M. (2013) *Nivel de información en usuarios del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano con respecto al rol del psicólogo*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

Bados, A., y Garcia, E. (2011). *Habilidades terapéuticas*. España: Universidad de Barcelona.

Barlow, A. (2001). *Psicología anormal, un enfoque integral*. México: Thompson.

Beyebach, M. (2006). *24 Ideas para una psicoterapia Breve*. Barcelona: Herder.

Bulacio, J., Vieyra, M., Alvarez, C. y Benatuil D. (2014). *El uso de la psicoeducación como estrategia terapéutica*. Argentina: Universidad de Buenos Aires

Camacho, J. (2006) *Los diagnósticos y el DSM IV*. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/355478396/Diagnosticos-y-el-DSM-IV-pdf>.

Casullo, M. (1996). *La Evaluación Psicológica en el Campo de la Salud*. Buenos Aires, Argentina: Paidós Ibérica.

Cormier, W. y Cormier, L. (1994). *Estrategias de entrevista para terapeutas: habilidades básicas e intervenciones cognitivo-conductuales*. Bilbao: Desclée de Brouwer. (Original de 1991)

Del Pino, Antonio. (2000) *Tratamientos psicológicos, Una perspectiva Conductual*. Santa Cruz de Tenerife, España: Fondo Editorial, Universidad de la Laguna.

Galimberti, U. (2002). *Diccionario de psicología* (1ra ed. En español). Turpin, Italia: Siglo Veintiuno. (Original de 1992)

González, M., González, I., y Vicencio, K. (2014). *Descripción del rol autopercebido del psicólogo y sus implicancias en los procesos de formación de pregrado*. Chile: *Psicoperspectivas*, 13(1). 108 – 120.

Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. D. F., Mexico: Mc Graw Hill

Instituto de Opinión Pública - PUCP. (2018). *Una Mirada a la Salud Mental Desde la Opinión de los Peruanos*. Perú: PUCP

*Peruanos*. (Boletín 150). Recuperado de

<http://iop.pucp.edu.pe/noticias/una-mirada-la-salud-mental-desde-la-opinion-los-peruanos/>

Labrador, F. Y Vallejo, M. (2002). La eficacia de los tratamientos psicológicos. España: Sociedad Española de Psicología Clínica y de la salud.

Ministerio de Salud. (2005). *Modelo de abordaje de promoción de la salud*. Perú. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203prom30.pdf>

Ministerio de Salud de Uruguay. (2018). *Atención al usuario*. Recuperado de <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/>

Oblitas, L. (2008). *Psicoterapias contemporáneas*. D.F. México: CENGAGE Learning.

Ospina, D. (2008). *La relación terapeuta paciente en el mundo contemporáneo. investigación y educación en enfermería*, 26(1). 116 – 122.

Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Limite, Revista de Filosofía y Psicología*,

Petrini, A. (2011). *Expectativas y creencias sobre la psicoterapia en consultantes jóvenes que buscan ayuda psicoterapéutica de orientación cognitiva*. (Tesis de postgrado) Universidad Nacional de Rosario, Rosario,

Argentina.

Porter, M. (2009). *La estrategia competitiva* 60ma Edición. Massachusetts, Estados Unidos. Editorial Patria. (Original de 1980)

Romero, J. (2007). *El diagnóstico como función del psicólogo clínico*, Lima – Perú. Universidad de San Martín de Porres.

Torres, E. (2009). *La expectativa: La clave de la satisfacción de los clientes*. Escuela de negocios, Universidad de Chile. Recuperado de [http://negocios.uchile.cl/opinion\\_detalle.php?id=4](http://negocios.uchile.cl/opinion_detalle.php?id=4).

Yela. M. (1980). *El psicólogo los otros y la gente*. España. Estudios de psicología.



# ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios en establecimientos de salud de Huánuco - 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018?</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b> Identificar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios en establecimientos de salud de Huánuco - 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018</li> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018</li> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018</li> </ul>	<p>Las expectativas de la atención psicológica es un tema poco investigado y tiene una especial relevancia ya que el saber que esperan nuestros pacientes (clientes) de nosotros nos ayudara a optimizar nuestro servicio y diferenciarnos, también se sabe según investigaciones que las expectativas influyen en la satisfacción con respecto al producto final. Se da especial importancia a la metodología de la terapia, sin embargo, no se pueden descuidar los demás aspectos, mientras más expectativas se cumplan, las posibilidades de una terapia exitosa aumentarán, por lo tanto, este estudio aporta significativamente en tres aspectos que serán especificados.</p> <p>En primer lugar, a nivel teórico, la realización del presente proyecto de investigación nos permitirá</p>	<p><b>V1</b> EXPECTATIVAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera entrevista</li> <li>• Test Psicológicos</li> <li>• Diagnóstico</li> </ul>	<p><b>TECNICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación</li> <li>- Psicometría</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Cuestionario de Expectativas de la Atención Psicológica en Consultorio”</li> </ul>	<p><b>DISEÑO</b></p> <p>Descriptivo simple</p> <p style="text-align: center;">M → O</p> <p>M= muestras. O = evaluaciones.</p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>Constituida por los asistentes a los consultorios psicológicos de los principales establecimientos de salud de Huánuco.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Nuestra muestra está constituida por 53 personas las cuales</p>

<p>de Huánuco con respecto al psicólogo - 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo – 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su sexo, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo - 2018</li> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto a la evaluación - 2018</li> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al diagnóstico - 2018</li> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al tratamiento - 2018</li> <li>• Determinar cuáles son las expectativas de la atención psicológica de los usuarios, según su etapa de vida, en establecimientos de salud de Huánuco con respecto al psicólogo – 2018</li> </ul>	<p>conocer cuáles son las expectativas de las personas que asistieron a los principales establecimientos de salud de la ciudad de Huánuco en el periodo 2018, además, a nivel práctico los resultados serán de provecho para anticiparnos a satisfacer las expectativas de futuros asistentes y así poder diferenciarnos en el mercado. Para finalizar, en el ámbito metodológico servirá de base para futuras investigaciones mejorando así la calidad de la atención psicológica en nuestra ciudad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros profesionales</li> <li>• Grado de especialización</li> <li>• Métodos</li> <li>• Estado Civil</li> <li>• Sexo</li> <li>• Cualidades</li> </ul>		<p>asistieron a consultorios psicológicos de los principales centros de salud de Huánuco adolescentes, adultos y adultos mayores, que acudieron a atención psicológica y que asistieron a consultorio en el transcurso de una semana durante el mes de enero – 2018. Se llevó a cabo un tipo de muestreo no probabilístico, muestreo intencional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>
---	---	---	--	--	--	--

## CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN CONSULTORIO

**Iniciales:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **años**                      **Sexo:** \_\_\_\_\_

**Motivo de consulta:** \_\_\_\_\_

Instrucciones:

Aquí tienes algunos enunciados, léelos y sombrea o marca con un aspa la respuesta que más se acerque a lo que deseas.

Recuerda que lo que se pretende conocer son sus expectativas con respecto a la atención psicológica así que sea lo más sincero(a) posible ☐

Ejemplo:

<i>ITEMS</i>
<p>1. <i>Sobre la primera cita:</i></p> <p>a) <i>Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique las primeras sesiones en averiguar sobre mi vida y problema.</i></p> <p>b) <i>Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique la primera sesión en averiguar solamente mi problema, que no haga preguntas sobre mi vida personal.</i></p> <p>c) <i>Me encantaría que el psicólogo(a) evalué mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema.</i></p>

## CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN CONSULTORIO

<b>Expectativas con respecto a la evaluación</b>
<p><b>1. Sobre la primeracita:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique las primeras sesiones en averiguar sobre mi vida y problema.</li> <li>b) Estoy de acuerdo que el psicólogo(a) dedique la primera sesión en averiguar solamente mi problema, que no haga preguntas sobre mi vida personal.</li> <li>c) Me encantaría que el psicólogo(a) evalué mi vida o problema y que desde la primera sesión me brinde ayuda para resolver mi problema.</li> </ul>
<p><b>2. Sobre los test psicológicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prefiero contestar a test psicológicos muy grandes (que requieran mucho tiempo)</li> <li>b) Prefiero test psicológicos que sean pequeños (que requieran poco tiempo)</li> <li>c) Creo que tengo que realizar cualquier test psicológico (Sea grande o pequeño) si el psicólogo(a) lo cree necesario.</li> <li>d) No creo que los test psicológicos sean necesarios.</li> </ul>
<p><b>3. Con respecto al diagnóstico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Considero que el psicólogo debe darme mi diagnóstico para resolver mi problema.</li> <li>b) Considero que el psicólogo además de darme mi diagnóstico, me explique sobre él para resolver mi problema.</li> <li>c) Considero que el psicólogo debe mantener en secreto mi diagnóstico y ayudarme a resolver mi problema.</li> <li>d) No creo que saber mi diagnóstico me ayudará a saber mi problema.</li> </ul>
<p><b>4. Sobre los resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver definitivamente mi problema.</li> <li>b) Creo que el psicólogo(a) me ayudará a resolver más o menos mi problema.</li> <li>c) Creo que el psicólogo(a) me ayudará poco a resolver mi problema.</li> <li>d) Creo que el psicólogo(a) no me ayudará.</li> </ul>
<p><b>5. En mi tratamiento prefiero.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sólo terapia psicológica.</li> <li>b) Sólo medicamentos.</li> <li>c) Psicoterapia y medicamentos.</li> <li>d) Coaching.</li> </ul>
<p><b>6. Sobre el objetivo de la terapia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prefiero que la terapia se centre en mi motivo de consulta. (Razón por la cual vine al psicólogo)</li> <li>b) Prefiero que el psicólogo(a) elija en que trabajar en la terapia aun así se aleje de mi razón de venir a su consultorio.</li> </ul>

<p><b>7. En cuantas sesiones le gustaría resolver si problema</b></p> <p>a) 1 –3  b) 3 -6  c) 6 –9  d) 9 a más.</p>
<p><b>8. Preferiría que me atendiera.</b></p> <p>a) Psicólogo.  b) Psiquiatra.  c) Coach.  d) Psicoanalista</p>
<p><b>9. ¿Cuál de estas características profesionales consideraría necesario?</b></p> <p>a) Que sea licenciado.  b) Que sea magister en psicología.  c) Que sea doctor en psicología  d) Que sea psicoterapeuta.  e) No importa el grado que tenga con tal de que sea bueno.</p>
<p><b>10. Sobre lo que espero del psicólogo(a)</b></p> <p>a) Que el psicólogo(a) me brinde un consejo que me ayudara a resolver mi problema al instante.  b) Que el psicólogo(a) haga uso de métodos científicos (evaluaciones y procesos) para ayudarme.  c) Que el psicólogo(a) me escuche, necesito solo hablar con alguien.</p>
<p><b>11. preferiría un psicólogo(a)</b></p> <p>a) Casado.  b) Soltero.  c) No importa.</p>
<p><b>12. Sobre el sexo del psicólogo(a):</b></p> <p>a) Preferiría que sea varón.  b) Preferiría que sea Mujer.  c) No creo que su sexo sea importante.</p>
<p><b>13. Cuál de estas características considera vital y esperaría encontrar en un psicólogo.</b></p> <p>a) Amabilidad.  b) Confidencialidad.  c) Académico(estudioso)  d) Que sepa escuchar.</p>
<p><b>14. Sobre la edad del psicólogo(a), preferiría que mi psicólogo(a) tenga:</b></p> <p>a) De 23 a 35 años.  b) De 35 a 50 años.  c) De 50 a más.  d) No creo que la edad del psicólogo(a) sea importante.</p>

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

	<i>número de jueces</i>												Intervalo de sig.		V0:0,5
	<b>JUEZ - 1</b>	<b>JUEZ - 2</b>	<b>JUEZ - 3</b>	<b>JUEZ - 4</b>	<b>JUEZ - 5</b>	<b>Val. Max.</b>	<b>Val. Mi.</b>	<b># jueces</b>	<b>media</b>	<b>V- Aiken</b>	<b>Rango(k)</b>	<b>Z</b>	<b>Inferior</b>	<b>Superior</b>	<b>Significancia del ítem</b>
item1	2	2	2	2	1	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo
item2	2	2	2	2	2	2	0	5	2.000	<b>1.000</b>	2	1.96	0.72	1.00	significativo
item3	2	2	2	2	2	2	0	5	2.000	<b>1.000</b>	2	1.96	0.72	1.00	significativo
item4	2	2	2	2	2	2	0	5	2.000	<b>1.000</b>	2	1.96	0.72	1.00	significativo
item5	1	2	2	2	2	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo
item6	2	2	2	2	2	2	0	5	2.000	<b>1.000</b>	2	1.96	0.72	1.00	significativo
item7	1	2	2	2	2	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo
item8	1	2	2	2	1	2	0	5	1.600	<b>0.800</b>	2	1.96	0.49	0.94	no significativo
item9	2	2	2	2	2	2	0	5	2.000	<b>1.000</b>	2	1.96	0.72	1.00	significativo
item10	2	2	2	2	1	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo
item11	2	2	2	2	1	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo
item12	2	2	2	2	2	2	0	5	2.000	<b>1.000</b>	2	1.96	0.72	1.00	significativo
item13	2	2	2	2	1	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo
item14	1	2	2	2	2	2	0	5	1.800	<b>0.900</b>	2	1.96	0.60	0.98	significativo