





# Satisfacción de los pacientes con el servicio de atención psicológica de una clínica universitaria

DOI 10.5377/alerta.v4i2.10889

Edgardo René Chacón Andrade<sup>1</sup>, Marlon Elías Lobos Rivera<sup>2</sup>, Angélica Nohemy Flores Monterrosa<sup>3</sup>, Ana Lorena de Orellana<sup>4</sup>

1,2,3. Universidad Tecnológica de El Salvador.  
4. Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología San Salvador.

\*Correspondencia  
✉ edgardo.chacon@utec.edu.sv

1.  0000-0001-8490-6384
2.  0000-0002-7995-6122
3.  0000-0003-1856-9089
4.  0000-0001-6449-1257



ACCESO ABIERTO

## Patient satisfaction with the psychological care service of a university clinic

**Citación recomendada:**  
Chacón Andrade ER, Lobos Rivera ME, Flores Monterrosa AN, Orellana AL. Satisfacción de los pacientes con el servicio de atención psicológica de una clínica universitaria. *Alerta*.2021;4(2):20-27  
DOI: 10.5377/alerta.v4i2.10889

**Recibido:**  
9 de Febrero 2021

**Aceptado:**  
22 de abril 2021

**Publicado:**  
21 de Mayo 2021

**Contribución de autoría:**  
ERCA<sup>1</sup>: Concepción del estudio, recolección de datos, desarrollo del método y conclusiones, y revisión crítica de documento final.  
MELR<sup>2</sup>: Desarrollo del método, análisis e interpretación de datos, conclusiones y revisión.  
ANFM<sup>3</sup>, ALO<sup>4</sup>: Desarrollo de introducción, análisis de resultados y revisión crítica de documento final.

**Conflicto de intereses:**  
Los autores no tienen conflicto de interés.

### Resumen

**Introducción.** Durante la pandemia por la COVID-19, la salud mental de los salvadoreños se vio afectada por diversas razones. Algunas personas que manifiestan malestar de índole psicológico, buscan atención en una clínica especializada en salud mental, por ello, es importante verificar la satisfacción del paciente al recibir el servicio y valorar la percepción en relación al terapeuta que ejerce su labor en dicha clínica. **Objetivo.** Evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de una clínica de atención psicológica universitaria en El Salvador. **Metodología.** Estudio transversal analítico y retrospectivo; el tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencionado. Se evaluaron a 199 pacientes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta digital aplicada en un formulario de Google. **Resultados.** La mayor parte de los participantes fueron mujeres (77,1 %). La media de edad general fue de 26,5 años. El 68 % habían recibido más de 5 consultas en la clínica. La depresión y la ansiedad como el motivo frecuente (36,5 %), seguido de los problemas interpersonales y la baja autoestima (35,2 %). Los pacientes están satisfechos con los servicios que brinda la clínica de psicología (≥ 95 %). El nivel de satisfacción se basa en la amabilidad y el manejo brindado por el terapeuta. No existen diferencias estadísticas en la satisfacción del paciente en función del género, edad y el número de consultas recibidas. **Conclusión.** Los pacientes se sienten satisfechos con el servicio que han recibido en la clínica de psicología.

### Palabras claves

Atención al paciente, satisfacción del paciente, El Salvador, Psicoterapia.

### Abstract

**Introduction.** During the COVID-19 pandemic, the mental health of Salvadorans was affected for various reasons. Some people with psychological distress seek care in a specialized mental health clinic, therefore, it is important to verify the satisfaction of the patient when receiving the service and assess the perception in relation to the therapist who works in said clinic. **Objective.** To evaluate the satisfaction of patients with the service of a university psychological care clinic in El Salvador. **Methodology.** Analytical and retrospective cross-sectional study; the type of sampling was non-probabilistic of the intentional type. 199 patients were evaluated. The data collection technique was the digital survey applied on the Google Forms platform. **Results.** Most of the participants were women (77,1 %). The mean general age was 26.5 years. 68 % had received more than 5 consultations at the clinic. Depression and anxiety as the frequent reason (36,5 %), followed by interpersonal problems and low self-esteem (35,2 %). Patients are satisfied with the services provided by the Psychology Clinic (≥95 %). The level of satisfaction is based on the kindness and handling provided by the therapist. There are no statistical differences in patient satisfaction based on gender, age and the number of consultations received. **Conclusion.** Patients are satisfied with the service they have received at the Psychology Clinic.

### Key words

Psychological Interventions, Health Care Quality, Patient Satisfaction, El Salvador

## Introducción

La salud mental es fundamental para el buen vivir y afrontar las dificultades que se presentan. En la actualidad, la población mundial atraviesa una crisis sanitaria debido a la pandemia por la COVID-19 decretada desde el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial para la Salud (OMS)<sup>1</sup>. En estas circunstancias de incertidumbre, múltiples investigaciones evidenciaron diversas afectaciones de índole psicológica en la población salvadoreña<sup>2-8</sup>. En El Salvador, desde antes de la pandemia por la COVID-19, se había identificado la existencia de alteraciones en la salud mental en distintos sectores poblacionales<sup>9-12</sup> y desde el inicio de la cuarentena, emociones como el aburrimiento, el insomnio, el miedo y el enojo se presentaron en la población salvadoreña, así como otras situaciones más complejas ocasionadas por la situación de estrés, la depresión y la ansiedad que afectaron la salud mental de los salvadoreños<sup>6</sup>. Lo anterior implica que los servicios de atención psicológica son cruciales en estos tiempos, donde la incertidumbre ocasiona malestar psicológico a la población en general. Continuamente se habla de la satisfacción de los usuarios en el ámbito empresarial pero muy poco es abordado cuando se trata de servicios relacionados a la salud, particularmente los servicios que se ofrecen en el área psicológica, esto motiva a identificar las necesidades que se presentan durante la intervención psicológica, dar soluciones oportunas y brindar una atención de calidad<sup>13,14</sup>. Para ofrecer un servicio psicológico profesional y satisfactorio a los pacientes, es necesario que el profesional de la salud actúe según su formación académica, asimismo, debe practicar los valores y mantenerse en educación continua para el cumplimiento de las normas éticas correspondientes, garantizando una preparación eficiente donde los profesionales de la salud mental sean agentes de cambio en su entorno, capacitados para atender las necesidades de cada uno de los pacientes<sup>15</sup>.

Los servicios brindados en las clínicas psicológicas son percibidos satisfactoriamente cuando los pacientes cuentan con profesionales capacitados y estos cumplen con las normativas de su profesión, permitiéndoles solventar sus necesidades. También, cuando se dispone de espacios apropiados (infraestructura) para las sesiones terapéuticas, se cuenta con un archivo supervisado por las entidades para el resguardo de los expedientes clínicos, lo que garantiza la confidencialidad de la información brindada por parte del paciente y genera confianza al paciente que recibe atención psicológica.

Cuando estas buenas prácticas son reconocidas por sus pacientes, también las recomiendan a sus familiares y conocidos.

En las instituciones de educación superior, la proyección social es un componente fundamental, pues permite la relación recíproca entre estas instituciones y la sociedad. En la carrera de Psicología esto representa una oportunidad para realizar proyectos y actividades que benefician a diversos sectores, instituciones, centros educativos y organizaciones de la sociedad, como una forma de dar respuesta a las necesidades de la población, principalmente la más desprotegida y vulnerable. En este sentido, los servicios de atención psicológica son una modalidad de proyección social que se realiza en muchas universidades de manera gratuita o de bajo costo, en las que se ofrecen servicios de atención relacionados con la salud, siempre y cuando la persona que desee recibir dicho servicio pueda costearlo.

Las afectaciones psicológicas ocasionadas por la pandemia de COVID-19 y la imposibilidad de que las personas que manifestaban malestar psicológico, se presentaran a las clínicas especializadas en psicología generaron el reinicio de la atención psicológica en modalidad virtual de la Clínica de Psicología de la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC) a partir del segundo semestre del año 2020, bajo los lineamientos de la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología, que autorizó a los profesionales de psicología brindar atención a través de medios electrónicos, con un plazo hasta el 30 de abril de 2021<sup>16</sup>.

Inicialmente la atención psicológica en modalidad virtual fue difundida a través de redes sociales, ofreciendo sus servicios en primeros auxilios psicológicos, intervención en crisis e intervención breve, dirigida a la población estudiantil y público en general (niñez, adolescentes y adultos)<sup>17</sup>. Las personas que solicitaban el servicio debían completar un formulario en línea por medio de Microsoft Forms con información personal, horario disponible para recibir la atención y el motivo de consulta; posteriormente, la clínica le asignaba un terapeuta y se iniciaba la atención psicológica virtual a través de las diferentes plataformas (Microsoft Teams®, Google Meet®, Zoom®, WhatsApp®).

Asimismo, otras instituciones públicas, privadas y organizaciones comenzaron a brindar asistencia psicológica por medios electrónicos<sup>18-20</sup>. De igual manera, se ha señalado que disponer de una línea telefónica con profesionales de la salud mental, mitiga el impacto psicológico de las personas a causa de la pandemia por la COVID-19, principalmente aquellas que se encontraban en

cuarentena<sup>21</sup>. La OMS reportó una notoria reducción de los servicios de salud mental en la mayoría de los países y la necesidad que existe en la población mundial de ser atendidos debido a las afectaciones mentales y la agudización de las patologías ya existentes en las personas<sup>22</sup>.

La clínica de psicología de la UTEC realizó un estudio<sup>23</sup> durante los ciclos 01 y 02 del año 2014 con el objetivo de evaluar la satisfacción con el servicio brindado. En esta investigación, los autores reportaron los motivos de consulta atendidos desde el año 2009 hasta el 2013 (Tabla 1). En este periodo los motivos de consulta que mayormente se atendieron fueron problemas de conducta, agresividad, aprendizaje y problemas interpersonales (autoestima); posteriormente, detallan que se evaluó una muestra de 42 pacientes, de los cuales 51,8 % fueron del género femenino y 48,2 % masculino.

**Tabla 1.** Motivos de consulta más frecuentes de pacientes atendidos en la clínica de psicología de la UTEC, en el periodo del 2009 al 2013

Motivo de consulta	Frecuencia	%
Problemas de conducta, agresividad y aprendizaje	430	32,8
Problemas interpersonales	240	18,3
Problemas familiares y de pareja	161	12,3
Depresión y ansiedad	159	12,1
Duelo	40	3,1
Abuso sexual	15	1,1
Otros	265	20,2
Total	1310	100

Fuente: Gutiérrez Quintanilla et al. 2020<sup>3</sup>.

Los resultados más relevantes fueron los siguientes: todos los pacientes coincidieron en que el terapeuta asignado les atendió cortésmente, el 86 % valoró la ayuda brindada por el terapeuta, el 76 % afirmó que las técnicas utilizadas en las sesiones resultaron efectivas, el 81 % evaluó excelente la utilidad del servicio de atención psicológica, así como la calidad del servicio psicológico recibido. Mientras que el 85 % indicó que la clínica satisfizo sus necesidades y el 90 % recomendaría la clínica a un amigo si necesitará ayuda psicológica. El 95 % consideró que sí, o probablemente sí, volverían a la clínica en busca de ayuda<sup>23</sup>.

Debido a la situación actual en la que se encuentra el país, hay numerosas investigaciones que evidencian las múltiples afectaciones psicológicas que ha ocasionado la pandemia, pero no hay estudios sobre la

calidad del servicio de atención psicológica o satisfacción de dicho servicio. Por lo tanto, el equipo investigador se plantea el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes que han recibido el servicio que brinda la Clínica de Psicología de la UTEC, en modalidad virtual, durante el mes de noviembre de 2020, después de aproximadamente 5 meses de haber finalizado la cuarentena domiciliar obligatoria a causa de la COVID-19.

## Metodología

El estudio fue de tipo transversal analítico<sup>24</sup>. El lugar donde se realizó el estudio fue en la Clínica de Psicología UTEC, que a través de su proyección social brinda servicios de salud mental a las personas de manera gratuita. La población de pacientes que acudió a la clínica de atención psicológica durante el segundo semestre del año 2020 fue de 332. La obtención de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencionado. Se evaluó un total de 199 pacientes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta digital aplicada mediante un formulario de Google.

Se inició con la recolección de datos personales de cada paciente participante, con el objetivo de obtener algunos datos personales, entre ellos, el género, la edad, si padecía alguna discapacidad, número de consultas recibidas en la clínica y el tiempo (en meses) de asistir a las sesiones psicológicas con el terapeuta asignado. Luego se continuó con el cuestionario de satisfacción del paciente sobre el servicio de atención de la clínica de psicología, este es un cuestionario construido por el equipo investigador en el cual se incluyen preguntas sobre el tiempo de espera para la atención psicológica, la amabilidad en el servicio, el horario de programación de la consulta y la satisfacción con las orientaciones psicológicas, el número de sesiones indicadas, entre otros aspectos, tomando como referencia un instrumento similar utilizado en un estudio anterior de la misma índole<sup>26</sup>. Consta de 16 preguntas que evalúan de manera unidimensional la satisfacción que tiene el paciente sobre los servicios que ofrece una clínica de índole psicológica. El cuestionario se responde con una escala de respuesta de tipo Likert de cuatro opciones. La validez de constructo del instrumento se realizó mediante el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) por el método de componentes principales. Tanto el análisis Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = 0,91) como la prueba de esfericidad de Bartlett ( $X^2 199 = 1987,59$ ;  $p < 0,01$ ) indicaron la adecuación de los datos para este tipo de análisis. Los 16 ítems forman una

sola dimensión que explica el 50,12 % de la varianza total explicada, presentando en todos los ítems valores de saturación superiores a 0,40. Con respecto a la confiabilidad, se aplicaron el Alfa de Cronbach<sup>25,26</sup> ( $\alpha$ ) y el Omega de McDonald<sup>27</sup> ( $\omega$ ), obteniendo índices aceptables ( $\alpha = 0,93$  y  $\omega = 0,93$ ). Lo anterior, reveló que el cuestionario cuenta con adecuadas propiedades psicométricas tanto de validez de constructo como de confiabilidad.

Para realizar el análisis de resultados, en un primer momento, se analizaron las características sociodemográficas de las muestras de pacientes y terapeutas practicantes. En un segundo momento, los motivos de consulta de todos los pacientes atendidos en la Clínica de Psicología de la UTEC. En un tercer momento, se aplicó un análisis descriptivo sin hacer contraste con variables sociodemográficas de los dos instrumentos aplicados en ambas muestras. Por último, se empleó un análisis inferencial mediante pruebas no paramétricas, mediante las técnicas U de Mann-Whitney y H de Kruskal-Wallis, en conjunto con el tamaño del efecto<sup>28-31</sup>, en este caso, el coeficiente Pearson ( $r$ ) y el coeficiente Épsilon Cuadrado ( $\epsilon^2$ ), respectivamente para ambas técnicas.

Para valorar y describir el tamaño específico de los efectos obtenidos en el presente estudio, para el caso del coeficiente Pearson, se utilizó el criterio descrito por Cohen<sup>32</sup>, en el que si  $r = 0.10$  a  $0.29$  se considera que es un efecto pequeño;  $r = 0.30$  a  $0.49$  es efecto medio; y  $r \geq 0.50$  es efecto grande. En el caso del coeficiente Épsilon Cuadrado, los tamaños del efecto son: de  $0.010$  a  $0.058$  es un efecto pequeño, de  $0.59$  a  $0.137$  es efecto medio, y de  $0.138$  a  $0.500$  es efecto grande.

Referente a los aspectos éticos correspondientes al manejo de datos personales, antes de iniciar la recolección de datos, todo paciente y terapeuta practicante evaluado fue informado de la participación voluntaria en este estudio y se garantizó la confidencialidad de los datos compartidos tal como lo establece el artículo 20 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud<sup>33</sup>. Los pacientes menores de 18 años no respondieron el instrumento; en su lugar, fueron los padres o responsables legales.

## Resultados

### Análisis descriptivo

En un primer punto, se describen las variables sociodemográficas de los pacientes evaluados. La mayor parte de los participantes fueron mujeres (77,1 %). La media

de edad general fue de 26,52 años, con una desviación estándar de 8,93. Con respecto a la media de edad en función del género, de las mujeres fue de 26,93 años, con una desviación estándar de 9,28; la de hombres, de 25,13 años con una desviación estándar de 7,56. La discapacidad se identificó en el 3,5 % de los participantes. En relación al número de consulta, el 68 % habían recibido más de 5 consultas y más del 70 % de los participantes tenían entre 1 y 3 meses de asistir a las sesiones psicológicas. En la Tabla 2 se muestran las características sociodemográficas de los pacientes del presente estudio.

**Tabla 2.** Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la Clínica de Psicología de la UTEC (n = 199)

Características sociodemográficas	Frecuencia (%)
<b>Género</b>	
Mujer	154 (77,4)
Hombre	45 (22,6)
<b>Edad</b>	
Menor de 18 años	12 (6)
De 18 a 22 años	64 (32,2)
De 23 a 27 años	54 (27,1)
28 años o más	69 (34,7)
<b>El/la paciente tiene una discapacidad</b>	
Sí	7 (3,5)
No	192 (96,5)
<b>Número de consultas recibidas</b>	
De 1 a 4 consultas	63 (32)
De 5 a 6 consultas	87 (44,2)
De 7 a 12 consultas	47 (23,9)
<b>Tiempo de asistir a las sesiones psicológicas con el terapeuta asignado</b>	
Menos de un mes	51 (25,6)
De 1 a 3 meses	143 (71,9)
Más de 3 meses	5 (2,5)

Como primer punto, se muestran los motivos de consulta atendidos en la Clínica de Psicología de la UTEC (Tabla 3), donde se observó la depresión y la ansiedad como el motivo frecuente, seguido de los problemas interpersonales y la baja autoestima, de un total de 332 pacientes que solicitaron la atención psicológica.

En general, los pacientes expresaron una elevada satisfacción sobre el servicio de atención de la Clínica de Psicología de la UTEC, (Tabla 4). Se identificó que los pacientes estuvieron satisfechos con la información sobre la normativa y los protocolos de atención virtual de la clínica (99,5 %). Asimismo,

estuvieron satisfechos con la amabilidad y cortesía del terapeuta (99,5 %). En cuanto a los recursos y herramientas informáticas que utilizó el terapeuta en la atención psicológica, y la ayuda que recibieron fueron aceptadas en el 99 % de los participantes. Además, la mayoría de los pacientes señaló haber encontrado el servicio que buscaba. En este sentido, casi la totalidad de los pacientes recomendarían la Clínica de Psicología de la UTEC (100 %).

**Tabla 3.** Motivos de consulta de pacientes de la Clínica de Psicología de la UTEC

Motivo de consulta	Frecuencia	%
Problemas familiares y de pareja	30	9,0
Problemas interpersonales y baja autoestima	117	35,2
Depresión y ansiedad	121	36,5
Problemas de conducta, agresividad y aprendizaje	39	11,8
Duelo	14	4,2
Otros	11	3,3
Total	332	100

### Análisis inferencial

Referente a la dimensión satisfacción del paciente, el análisis inferencial revela que no

existen diferencias estadísticas en función del género  $z = -0,31$ ;  $p > 0,10$ ;  $r = 0,02$ , edad  $H = 2,77$ ;  $p > 0,10$ ;  $\epsilon^2 = 0,014$ , y el número de consultas brindadas por parte del terapeuta  $H = 1,39$ ;  $p > 0,10$ ;  $\epsilon^2 = 0,007$ , indicando que, sin importar las características sociodemográficas de los pacientes, la satisfacción hacia el servicio que presta la Clínica de Psicología es similar.

### Discusión

La pandemia por la COVID-19 afectó directamente a toda la población salvadoreña en diversos contextos. Uno de ellos es la salud mental, debido a las condiciones que son nuevas para la población, como el confinamiento domiciliario y, por consiguiente, un aislamiento social, lo que pudo haber sido el detonante principal para desarrollar una diversidad de síntomas psicológicos que afectaron su salud mental<sup>6</sup>. A nivel mundial se ha generado un aumento en la demanda de las atenciones en salud mental, los cuales podrían disminuir complicaciones a la salud e incluso, evitar la muerte<sup>22</sup>. Es de vital importancia que las personas que sientan malestar psicológico acudan con profesionales de la salud mental. Sin embargo, algunas personas que no pueden costear este servicio, pueden acudir a clínicas psicológicas que brindan sus servicios de manera gratuita o a bajo costo<sup>17-20</sup>.

Los resultados muestran que la mayor parte de los encuestados fueron mujeres,

**Tabla 4.** Porcentajes del cuestionario de satisfacción del paciente sobre el servicio de atención de la Clínica de Psicología de la UTEC (n = 199)

N.º	Ítem	Insatisfecho %	Satisfecho %
1	Información sobre las normas y reglas de la clínica de psicología, y los protocolos de atención en modalidad virtual.	0,5	99,5
2	El terapeuta le atendió con amabilidad y cortesía.	0,5	99,5
3	El servicio recibido de parte del terapeuta asignado.	1,5	98,5
4	La confianza y calidez en el servicio.	1,5	98,5
5	Las actividades, técnicas y orientaciones que utilizó el terapeuta en cada sesión.	2,5	97,5
6	El número de sesiones que le dedicó el terapeuta.	2,5	97,5
7	El nivel de beneficio y utilidad el servicio de atención psicológica.	2,5	97,5
8	El recurso o herramienta informática que utilizó el terapeuta en la atención psicológica.	1	99
9	La calidad del servicio recibido.	2,5	97,5
10	Encontró la clase de servicio que buscaba.	1,0	99,0
11	La clínica ha satisfecho sus necesidades.	4,5	95,5
12	Recomendaría la clínica.	-	100
13	El tipo de ayuda recibida.	1,0	99,0
14	Le han ayudado los servicios para hacer frente a sus problemas.	3,5	96,5
15	El servicio recibido.	2,5	97,5
16	Volvería a la clínica.	2,0	98,0



esto pudiera estar relacionado con la mayor prevalencia de ansiedad en las mujeres<sup>6</sup>. En relación a la edad de los participantes, la media fue de 26,52 años, esto se ha identificado en otros estudios, en los que se ha identificado que la preocupación por el temor al contagio, el deterioro de la calidad de las relaciones familiares y la situación económica generan síntomas emocionales<sup>6-7,21</sup>. Se hace hincapié en que los motivos de consulta que mayormente se atendieron en la Clínica de Psicología fue depresión y ansiedad y los problemas de relaciones interpersonales y baja autoestima, seguido de los problemas de conducta, agresividad y aprendizaje. Esto implica que más de un tercio de los pacientes que acudieron a recibir servicios de atención psicológica en la clínica manifestaron síntomas de las psicopatologías más comunes a escala mundial, aun desde antes de la pandemia de la COVID-19<sup>22</sup>.

Se han descrito factores estresores derivados del aislamiento que afectan la salud mental, entre ellos, la ira, la angustia, la pérdida del contacto físico y la desesperación<sup>21</sup>. Al compararse con un estudio anterior a la situación de la pandemia<sup>24</sup> el número de casos relacionados con la depresión y la ansiedad ha incrementado considerablemente. A su vez, coincide con algunos estudios recientes que han encontrado prevalencias altas de ansiedad y depresión en la población general salvadoreña<sup>5,7,8</sup>.

En un segundo punto, se evidencia que los pacientes están satisfechos con los servicios que brinda la Clínica de Psicología de la UTEC, obteniendo un promedio total de satisfacción casi del cien por ciento. Este hallazgo indica que el servicio ha mejorado considerablemente en comparación con un estudio anterior<sup>25</sup>, lo que comprueba que la clínica de atención psicológica de la UTEC se mantiene en mejora continua, para brindar un servicio psicológico de calidad a toda persona que lo requiera.

Por último, el análisis inferencial demostró que no existen diferencias estadísticas en la dimensión «satisfacción del paciente» en función del género, edad y número de consultas recibidas. Esto puede expresarse que la satisfacción es similar sin importar sus características sociodemográficas.

Es importante que se continúe ofreciendo estos servicios de atención mental, ya que esto contribuye a la salud en general y que indirectamente mantiene la productividad económica de la población. Además, que las clínicas ubicadas en instituciones de educación superior y que forman profesionales y especialistas en atención psicológica realicen evaluaciones sobre la satisfacción de sus pacientes para comprender en qué

áreas debe mejorarse y brindar un servicio de calidad. De igual manera, no deben descuidar a sus terapeutas y mantener evaluaciones para conocer de primera mano las fortalezas y debilidades que perciben. También se recomienda realizar estudios de esta índole para evaluar la satisfacción del servicio de atención psicológica en el contexto de la COVID-19 que se brinda en El Salvador, tomando en cuenta otras variables como el nivel educativo, lugar de residencia, percepción de los costos del servicio, entre otras.

## Conclusión

Los pacientes que han recibido atención en la Clínica de Psicología de la UTEC se sienten satisfechos con el servicio que han recibido. El nivel de satisfacción reportado por los pacientes es elevado y se basa en la amabilidad y el manejo brindado por el terapeuta y recomiendan la clínica. No existen diferencias estadísticas en función del género y el grado de satisfacción con la atención recibida en la Clínica de Psicología de la UTEC.

## Agradecimiento

A Francisco Javier Pichinte López, por la revisión técnica de la traducción al inglés del resumen.

## Financiamiento

No se contó con financiamiento para la elaboración de este artículo.

---

## Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud. COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. Organización Mundial de la Salud. 2020. Fecha de consulta: 17 de febrero de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3qpVj4b>
2. Aguilar AS. La salud mental salvadoreña durante el período de distanciamiento social por la pandemia de la COVID-19. San Salvador. Universidad Tecnológica de El Salvador. 2020. 18 p. Disponible en: <https://bit.ly/2OFc78B>
3. Aguirre Hernández AA, Alas Hernández VB, Alemán Vásquez MM, Alvarenga Cuadra LM, Alvarenga Henríquez OS, Arévalo López KJ et al. Pandemia COVID-19, tormentas tropicales (Amanda y Cristobal) e incertidumbre generada por los conflictos entre el presidente de la República de El Salvador y la Asamblea Legislativa y su incidencia en la salud mental. Santa Ana. Universidad de El Salvador. 2020. 27 p. Disponible en: <https://bit.ly/2ZlkZCD>

4. Chavarría LN, Laínez YL, Ferrufino MR, Rojas JF, Ordóñez FA, Auraujo IR. Impacto en la salud mental ocasionado por la pandemia del COVID-19. San Miguel. Universidad Gerardo Barrios. 2020. 43 p. Disponible en: <https://bit.ly/3qvWyxg>
5. Gutiérrez Quintanilla JR, Lobos Rivera ME, Chacón Andrade ER. Síntomas de ansiedad por la COVID-19, como evidencia de afectación de salud mental en universitarios salvadoreños. San Salvador. Universidad Tecnológica de El Salvador. 2020. 22 p. Disponible en: <https://bit.ly/3tXrhFj>
6. Orellana C, Orellana L. Predictores de síntomas emocionales durante la cuarentena domiciliar por pandemia de COVID-19 en El Salvador. Actualidades en Psicología. 2020;34(128):103-120. DOI <http://dx.doi.org/10.15517/ap.v34i128.41431>
7. Chacón Andrade ER, Lobos Rivera ME, Cervigni M, Gallegos M, Martino P, Caycho Rodríguez, T, et al. Prevalencia de ansiedad, depresión y miedo a la COVID-19 en la población general salvadoreña. Entorno. 2020;(70):76-86. Disponible en: <https://bit.ly/2Q7pZK9>
8. Caycho Rodríguez T, Valencia PD, Vilca LW, Cervigni M, Gallegos M, Martino P, Barés I, et al. Cross-cultural measurement invariance of the fear of COVID-19 scale in seven Latin American countries. Death Stud. 2021;1-15. DOI: 10.1080/07481187.2021.1879318
9. Gutiérrez Quintanilla JR, Martínez OW, Lobos Rivera ME. El comportamiento agresivo al conducir: asociado a factores psicosociales en los conductores salvadoreños. 1ra Edición. San Salvador. Tecnoimpresos; 2017. 221 p.
10. Chacón Andrade ER, Gutiérrez Quintanilla JR, Lobos Rivera ME, MacQuaid RD, Flamenco Cortez MJ. La salud general relacionada con la adaptación a la vida universitaria: Análisis de factores asociados. 1ra Edición. San Salvador. Tecnoimpresos S.A. de C.V.; 2018. 198 p.
11. Aguilar AS, Vaquerano Benavides JR, Nájera L, Hernández Monterrosa L, Trejo Magaña GY, Sánchez Granados OA, et al. El estado de las competencias de desarrollo socioeconómico y psicosocial de las familias en el área costera de El Salvador: fase II. Estudio multicéntrico. 1ra Edición. San Salvador. Tecnoimpresos; 2018. 156 p.
12. Aguilar AS. Reto de la protección social de la maternidad en adolescentes: la salud mental. 1ra Edición. San Salvador. Tecnoimpresos S.A. de C.V.; 2019. 99 p.
13. Bunge EL, Maglio AL, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y tipo de servicio de salud mental para niños y adolescentes. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. 2016;14(1):401-15. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rllcs/v14n1/v14n1a28.pdf>
14. Martínez, MJ. Tratamiento psicológico grupal de sesión única para personas que sufren trastornos adaptativos. Programa y evaluación preliminar. Apuntes de Psicología. 2017;30(1):133-6. Disponible en: <http://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/666/486>
15. Código de Ética para el Ejercicio de la Profesión de Psicología en El Salvador. El Salvador. 10 de Noviembre de 2010.
16. Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología. Comunicado de Prensa. Posicionamiento de Junta de Vigilancia de la Profesión de Psicología (JVPP) sobre la emergencia por COVID-19. Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología. 2021. Fecha de consulta: 5 de marzo de 2021. Disponible en: <http://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2017/05/PRONUNCIAMIENTO-JVPP-1.jpg>
17. Universidad Tecnológica de El Salvador. La Clínica de Psicología de la Utec reinicia su atención dirigida a niños, adolescentes y adultos. Universidad Tecnológica de El Salvador. 2020. Fecha de consulta: 12 de enero de 2021. Disponible en: <https://www.facebook.com/universidadtecnologica/photos/3391155437573521>
18. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. UNICEF y FUNDASIL lanzan programa de apoyo psicosocial para niñas, niños, adolescentes. UNICEF. 2020. Fecha de consulta: 16 de febrero de 2021. Disponible en: <https://uni.cf/2JhctAh>
19. Instituto Salvadoreño del Seguro Social. ISSS pone a disposición de los derechohabientes la asistencia psicológica telefónica. ISSS. 2020. Fecha de consulta: 16 de febrero de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/2HVDnwd>
20. Ministerio de Salud. Lineamientos técnicos para la atención en salud mental por servicio en línea (telesalud) en el marco de la emergencia por COVID-19. Ministerio de Salud. 2020. Fecha de consulta: 16 de febrero de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3mulDTn>
21. Piña Ferrer L. COVID 19: Impacto psicológico en los seres humanos. Rev. Arbitr. Interdiscip. Cienc. Salud. 2020;(4):188-199. Disponible en: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/670>
22. Organización Mundial de la Salud. Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS. OMS. 2020. Fecha de consulta: 17 de febrero de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3qxLd0r>
23. Chacón Andrade E, de Hasbún SB, Membreño Chacón C. (2014). Estudio de buenas prácticas en clínica de psicología. Caso Utec. 1ra Edición. San Salvador. Tecnoimpresos; 2014. 118 p. Disponible en: <https://bit.ly/3lpDsqg>

24. Montero I, León OG. A guide for naming research studies in psychology. *Int J Clin Health Psychol.* 2007;7(3):847-62. Disponible en: [http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07\\_es.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07_es.pdf)
25. Domínguez Lara SA, Merino Soto C. Internal consistency reliability of single-item measures. *Actas Urol Esp.* 2017;41(3):213. DOI: 10.1016/j.acuro.2016.04.003.
26. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika.* 1951;16:297-334. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
27. Ventura León JL, Caycho Rodríguez T. El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud.* 2017;15(1):625-7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
28. Domínguez Lara S. Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educ Med.* 2018;19:251-4. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
29. Tomczak M, Tomczak E. The need to report effect size estimates revisited. An overview of some recommended measures of effect size. *Trends Sport Sciences.* 2014;1(21):19-25. Disponible en: <https://bit.ly/3wev96e>
30. Ventura León JL. Tamaño del efecto para Kruskal-Wallis: aportes al artículo de Domínguez-González et al. *Inv Ed Med.* 2019;8(30):135-136. Disponible en: <http://riem.facmed.unam.mx/node/933>
31. Avello R. ¿Por qué reportar el tamaño del efecto? *Comunicar.* 2020. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/por-que-reportar-el-tamano-del-efecto/>
32. Cohen J. *Statistical power analysis for the behavioral sciences.* 2da edición. New York. Lawrence Erlbaum Associates; 1988. 567 p. Disponible en: <https://bit.ly/37mOdoQ>
33. Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. El Salvador. 10 de Marzo de 2016.