



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Tiempo de espera y la satisfacción en pacientes de una clínica
odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Panta Bohorquez, Jorge Yampier (ORCID: 0000-0002-8191-268X)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis primeramente a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos como profesional odontólogo.

A mis padres, por ser un apoyo incondicional dentro de mi vida y de mi familia.

Y demás familiares, quienes me enseñaron que con trabajo y perseverancia se llega al éxito profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos y otorgarme la perseverancia para poder afrontar las diferentes situaciones que se presentaron durante la ejecución del estudio.

A la Universidad César Vallejo, por brindar docentes de calidad, de la gran labor de pedagógica en la transmisión de sus conocimientos.

Mi gratitud infinita a mi tutor de tesis, por sus correcciones y guía de este proyecto, por su incansable dedicación continua y aprendizajes gratificantes.

Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS DE TESIS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validación del instrumento	17
Tabla 2. Prueba de normalidad de tiempo de espera y la satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022..	21
Tabla 3. Coeficiente Rho Spearman entre Tiempo de espera y satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022	22
Tabla 4. Coeficiente Rho Spearman entre Tiempo de espera y la dimensión fiabilidad de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022.....	23
Tabla 5. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión capacidad de respuesta de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022.....	24
Tabla 6. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión seguridad de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022.....	25
Tabla 7. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión empatía de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022	26
Tabla 8. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión aspectos tangibles de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de la investigación.....	13
Figura 2. Nivel de Tiempo de espera de los pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022.....	28
Figura 3. Nivel de Satisfacción de los pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó en una muestra probabilística de 291 usuarios externos de la clínica odontológica de Duran. Para la recolección de datos de escala tiempo de espera y la escala satisfacción de pacientes de Auris (2019), instrumentos que fueron validados para fines de estudio. Para el análisis de datos se utilizó el programa JAMOVI v.2.75 y SPSS v2. Los hallazgos evidencian que existe una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande entre tiempo de espera y satisfacción en pacientes ($Rho=.817$; $p>.01$); y el 66,65% de la varianza de satisfacción del paciente se encuentra explicada por el tiempo de espera. Se concluye que el tiempo de espera se relaciona con satisfacción en pacientes y son factores a evaluar en la gestión de servicios de la salud.

Palabras clave: Atención ambulatoria, satisfacción del paciente, hospital privado.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between waiting time and satisfaction in patients of a dental clinic in Duran in times of COVID-19, 2022. The study was developed under the quantitative approach, correlational level and non-experimental design, cross section. We worked on a probabilistic sample of 291 external users of the Duran dental clinic. For the collection of data from the waiting time scale and the Auris patient satisfaction scale (2019), instruments that were validated for study purposes. For data analysis, the JAMOVI v.2.75 and SPSS v2 programs were used. The findings show that there is a direct statistically significant relationship with a large effect size between waiting time and patient satisfaction ($Rho=.817$; $p>.01$); and 66.65% of the variance in patient satisfaction is explained by the waiting time. It is concluded that the waiting time is related to patient satisfaction and are factors to be evaluated in the management of health services.

Keywords: Outpatient care, patient satisfaction, private hospital.

I. INTRODUCCIÓN

La emergencia, es considerada una situación médica que requiere de una atención de salud inmediata, pero estos suelen estar saturados a tal extremo que superan su capacidad de respuesta, acrecentando así los tiempos de espera y originando la insatisfacción del usuario (Méndez et al., 2020), tanto la calidad como la satisfacción de los pacientes están relacionados a los servicios sanitarios, y cada vez está adquiriendo mayor relevancia, sin embargo, el tiempo de espera no es una experiencia sugestiva y varios factores pueden repercutir en su comprensión (Coronado, 2017).

En nuestros días, el coronavirus originado por el SARS-CoV-2 (COVID-19), se propaga de forma acelerada por todo el mundo, y al no existir un tratamiento o vacuna eficaz, ha sido necesario la aplicación de métodos precisos de prevención y control para disminuir la transmisión en la colectividad (Gómez & Rivera, 2019). Según, Mutre y González (2020) la OMS manifiesta que se debe considerar la totalidad de los factores e instructivos de los pacientes, incluido los servicios médicos, además de fomentar el autocuidado sanitario para alcanzar la satisfacción del usuario.

Latinoamérica y la región del Caribe, económicamente afectados no tienen los suficientes ingresos para mejorar los servicios de salud y que estos sean eficaces para la satisfacción de los usuarios en especial los sectores poblaciones más vulnerables (Cancado et al., 2021). Esto conlleva a ofrecer asistencias de salud en emergencia, con fundamentos de calidad, oportuna y prolongada, a todos los pacientes que estén en riesgo de salud, de acuerdo con el nivel de complicación del establecimiento sanitario, con atención competente y con una práctica adecuada, por lo que los sistemas sanitarios están constantemente en la indagación de estrategias para optimizar los procedimientos asistenciales en salud, para que los pacientes que asisten reciban servicios eficientes de acuerdo a su premura, obviando así los tiempos de espera prolongados (Méndez et al., 2020).

En tal sentido el periodo de espera y la complacencia de los pacientes constituye un problema relevante en el sistema de los servicios sanitarios, el cual

ha sido objeto de diversos estudios como el de O'Hea y Boudreaux quienes determinaron que la satisfacción de los usuarios en referencia al periodo de espera son los sentimientos que produce una respuesta emocional, ya que en todas las investigaciones donde se establece relaciones de semejanza del tiempo de espera real y el recibido, la segunda opción era la más significativa a la hora de establecer la satisfacción (Fontova et al., 2015).

La clínica odontológica de Duran es un establecimiento de salud ambulatorio que está regido por el MSP que supervisa, inspecciona y acredita las actividades de las instituciones sanitarias públicas y privadas, se encuentra ubicado en la Dirección Distrital de Salud 09D024 de Duran de la provincia del Guayas. En este establecimiento sanitario no hay un proyecto de Gestión de Calidad que optimice los puntos más críticos.

En la actualidad, en el establecimiento odontológico, se observan protestas que vienen de parte de los pacientes, como tratos ofensivos, largos periodos de espera, demoras en el servicio, poco entendimiento de los tratamientos, entre otras dificultades. Frente a estos inconvenientes es preciso realizar el presente proyecto que permita estudiar y detallar los elementos causales y a su vez evaluar el grado de eficacia y los periodos de tiempo que tienen que esperar los usuarios que asiste a la atención odontológica de la Clínica Duran.

Por lo cual se traza el problema general: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022?

Este estudio se justifica teóricamente porque a través de ella se pretende ampliar el conocimiento sobre el periodo de espera en correlación con la complacencia de los pacientes en la atención odontológica. Según, Fuentes (2019) la satisfacción de los pacientes enuncia una opinión razonada que edifica como fruto de su intervención con el servicio de sanidad, por lo que es necesario dar mucha atención a las manifestaciones de insatisfacción de los pacientes por los periodos de espera en los sistemas de salud de odontología.

Tiene justificación práctica porque permite realizar una medición de la escala complacencia de los usuarios con relación a las mejoras de las asistencias sanitarias odontológicas, especialmente con el factor tiempo de espera, lo que debería ser monitoreado en forma regular. Además, los resultados obtenidos al evaluar la complacencia de los usuarios frente a los periodos de espera en el tratamiento dental pueden proporcionar información que contribuya en la práctica diaria y percibir mejor el proceder de los pacientes.

Justificación metodológica porque es un estudio de enfoque cuantitativo, dado que aportará con evidencia métricas de las técnicas e instrumentos de medición como el cuestionario. Por lo que el presente estudio está direccionado a implementar métodos que permitan generar nuevos conocimientos en relación con la medición de las variables de estudio.

Y una justificación social ya que favorece al progreso interactivo de la comunidad, tanto de los pacientes como de los servidores de la clínica odontológica de Duran, porque desde la variable Tiempo de espera se mejorarán los procedimientos sanitarios para la satisfacción de los pacientes.

Por lo tanto, se considera como objetivo general: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Y los objetivos específicos:

Determinar la relación entre fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Establecer la relación entre capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Determinar la relación entre seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Establecer la relación entre empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de cantón Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Determinar la relación entre aspectos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Donde la hipótesis general sería: H_i : Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

Y las hipótesis específicas:

H_{i1} : Existe relación significativa entre fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

H_{i2} : Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

H_{i3} : Existe relación significativa entre seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

H_{i4} : Existe relación significativa entre empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de cantón Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

H_{i5} : Existe relación significativa entre aspectos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se analizan investigaciones previas en el contexto local, nacional e internacional, entre los cuales tenemos a:

Pérez (2020) de Perú, cuyo estudio estuvo basado en la correlación entre los periodos de espera y la complacencia de los usuarios en el área de urgencias de un hospital de Lambayeque. Estudio metodológico cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental tipo transversal, con muestra de 92 personas que se involucraron en el estudio. Encontrando una correlación significativa entre las dos variables ($R^2=-,349$) y el ($p<,01$). Concluyeron que los servicios en el área de emergencia en un hospicio en Lambayeque, a medida que los periodos de espera se extienden menor es la satisfacción en los usuarios.

Méndez et al., (2020) en Perú, cuyo estudio fue establecer los periodos de espera en la asistencia sanitaria de los pacientes con Covid-19. Estudio de metodología cualitativa, fenomenológica. La muestra fue de 9 pacientes con síntomas y pruebas rápidas positivas de Covid-19. Encontraron que las demoras más significativas suceden hasta la asistencia médica, en el cambio de turno del trabajador, en el turno de la noche y por la escase de información referente a los tiempos de espera en cada procedimiento mientras permanecen en la sala de recepción. Concluyeron que la causalidad que más sobresalió fue el compromiso afectivo de los profesionales como la actitud en la forma de tratar a los pacientes.

Becerra et al., (2020) de Perú, cuyo análisis fue precisar el grado de complacencia de los usuarios en un centro de asistencia sanitaria primaria en tiempos de pandemia de Covid-19. El sistema de análisis fue tipo observacional, prospectivo-transversal, ejecutado en un periodo de dos meses en el año 2021, con una muestra de 120 pacientes. Encontraron que el 38,3% se encontraban medio satisfechos, y el 61,69% insatisfechos con los servicios sanitarios. En las extensiones de fiabilidad el 69,19%, capacidad de respuesta 76,69%, seguridad el 58,31%, la empatía el 60,79%, y los aspectos tangibles el 87,49% de insatisfacción respectivamente. Mientras el 75,8% de los pacientes no están satisfechos con la atención que recibieron en consulta médica y por el tiempo de espera. Concluyeron que en el tiempo de la pandemia Covid-19, en intermedio los

pacientes externos se encontraron insatisfechos con el trato recibido por el tiempo de espera.

Núñez y Jiménez (2021) en Ambato, cuyo análisis fue precisar los grados de complacencia en los usuarios en el procedimiento de servicio frente al Covid-19. El método de estudio utilizado fue de campo, de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, con una muestra de 84 pacientes con Covid-19 que asistieron a consulta en el mes de marzo-septiembre de 2020. Encontraron que la variable de estudio satisfacción del paciente el 45,0% fue para la extensión de fiabilidad; el 33,9% en la capacidad de respuesta; el 70,0% seguridad; el 70,0% empatía y el 86,0% tangibles. Concluyeron que tuvo una magnitud del 61,0% en la satisfacción de los pacientes asistidos frente a la COVID-19 en un establecimiento médico Martínez, mientras que el 39,0% fue de no satisfacción considerado dentro de la categoría de aceptable, declarando las condiciones a optimizar como la disminución del tiempo de espera y el orden en que van llegando para la atención médica.

Mutre y González (2020) en Milagro, cuyo análisis fue precisar el grado de complacencia de los usuarios durante el tiempo de espera en la asistencia médica de emergencia del IESS. El método de análisis fue de enfoque cuantitativo de corte transversal descriptivo, con muestra de 170 usuarios que asistieron a urgencias en el mes de septiembre de 2019. Encontraron que la variable de estudio satisfacción del usuario el día de la semana que prevalece fue el lunes, con un 33,49% estimación al profesional de salud; el 47,59% en el entendimiento de lo explicado por el médico; el 84,69% en la elaboración del análisis físico; el 72,39% en la comprensión de lo explicado al personal sanitario; el 87,09% valoración al profesional sanitario. Concluyeron que se evidenció altos grados de no satisfacción en referencia a las señaléticas y direccionamiento en los servicios de urgencia, en cambio, el tiempo de espera de los pacientes asistidos fue relevante.

En referencia a los enfoques teóricos, se efectuó la investigación de datos científicos de la actualidad sobre la variable tiempo de espera y de sus dimensiones.

En la revisión teórica de tiempo de espera, se refiere al tiempo de tolerancia de un paciente para obtener una atención, por lo que el tiempo de espera en los hospitales de Ecuador, que de acuerdo con las investigaciones es de 148 minutos, lo que significa que la atención que brindan posee graves irregularidades, que no satisfacen a los pacientes, y poder reformar los tiempos de espera que son grandes (Coronado, 2017).

Las instituciones de salud determinan que el Tiempo de espera es el que acontece empezando por la cita prevista o la solicitud en atención del paciente hasta que es recibido por el galeno de servicio (Mendoza & Gutierrez, 2019) el periodo de espera es un factor que obedece a la organización y administración de los establecimientos de salud y no de la asistencia directa del galeno.

El periodo de espera en la asistencia de los servicios de salud denota su capacidad para brindar la atención adecuada en un periodo adecuado, como también son la manifestación de un problema de múltiples componentes que intervienen de forma importante, entre ellos están el sistema de trabajo, los recursos humanos y su remuneración, la disponibilidad financiera y el modo de aplicación, la sistematización de los sistemas de cuidados y el nivel de complemento entre atención primaria y de especialidad, la infraestructura y dotación hospitalaria, innovación tecnológica, sistema de datos y el ingreso del directorio de citas disponibles, el rol del paciente y su instrucción y participación en la salud y sus conocimientos sobre la enfermedad (Acuña, 2016).

La significancia del periodo de espera en el servicio a los pacientes radica en que los usuarios son atendidos con cierta expectación, de una adecuada y buena asistencia a un trato digno en las instituciones estatales, lo que menos les agrada a los pacientes es hacer largas filas o esperar mucho tiempo para ser atendidos, por lo general la espera es de 30 minutos a más de tres horas en los años de 1990 y 1999, existieron varias técnicas de atención médica desde 8 a 12 minutos, en los hospitales la ventaja fue para ambas partes (Auris, 2019).

De acuerdo con los modelos teóricos del tiempo de espera, estos se describen de la siguiente manera:

En el modelo teórico de Sobolev y Kuramoto (2008) citado por Auris (2019) se refirieron a que el estudio está dirigido al análisis de la información de Tiempo de espera en las asistencias sanitarias, buscando dar un servicio adecuado y eficaz, por tal razón son significativas listas de espera, fundamentados en las prioridades médicas para adquirir una atención adecuada en la salud; sin embargo, se hace notorio un inconveniente entre minimizar o maximizar los tiempos de esperas de los pacientes, por lo cual obtener un periodo de espera acertado para los usuarios, implica una labor que precisa de la conducción del área de salud, también de una apropiada planeación decisiva para alcanzar minimizar el periodo de espera en las asistencias sanitarias.

El modelo teórico de Cockerham, Spaeth & Tanner (1983) citado por Auris (2019) quienes contemplaron que, en el siglo XX fue la era de las colas formado normalmente por las distintas variaciones en las atenciones, desde ahí surgen los periodos de espera en conexión con la atención sanitaria, donde las listas de espera simbolizan toda una predilección, en uno de los factores que impulsan la complacencia de los usuarios e influyen en las perspectivas de los proveedores de asistencia médica; y a su vez es una ayuda para el uso del servicio, por lo que es preciso determinar los puntos coincidentes de la abertura, determinar el corto, mediano y largo plazo; directamente relacionado con la integración de registros, la duración de toda su atención desde el ingreso hasta la atención, se ha intentado determinar el tiempo de espera de un paciente Los pacientes reciben preatención en la sala médica.

El modelo teórico de Espinosa, Sánchez, Espinosa, Coll-Vicent, Bragat and Milla (2003) citado por Auris (2019) quienes expresaron, que un período de espera es un conjunto de períodos durante los cuales un paciente espera necesariamente que se realice una acción y sea asistido.

El periodo de espera en un ambiente hospitalario se lo define como el número de tiempo empezando por el ingreso del paciente hasta que recepta su medicina (Gutierrez et al., 2019). Como se conoce existen varios planteamientos de dimensiones enfocadas al tiempo de espera, los mismos que se detallan a continuación:

La dimensión periodo de gestión de la cita en la recepción, de acuerdo con Chapilliquén (2013) citado por Neyra (2020) manifestó, que el tiempo es la sala por donde deben pasar todos los pacientes que requieran atención médica de alguna de las diferentes especialidades, el procedimiento señalado. Sin embargo, desde esta primera fase, hubo un gran número de pacientes que visitaban el centro médico de forma indiscriminada, haciendo cola para las citas programadas en las mesas de recepción.

La dimensión en el área de espera antes de la atención, según Díaz & Bárdales (2009) citado por Neyra (2020) en sentido estricto, se refieren a esperar el turno de atención, por lo que el área de espera debe cumplir con ciertos requerimientos adecuados para una espera cómoda y plenamente complaciente.

Y la dimensión de tiempo de atención durante la consulta, según Outomuro (2013) citado por Neyra (2020) mantiene, es el momento de la atención del paciente durante la consulta con el profesional médico, es importante que dentro de las instalaciones estén ubicadas idealmente para una atención compartida en atención primaria, para usuarios que no sean emergencias médicas.

De acuerdo con las teorías de la variable satisfacción del usuario o paciente se describen de la siguiente manera:

Febres y Mercado (2020) delimita la complacencia de los usuarios como un indicativo de la calidad de la asistencia brindada en los servicios médicos. Comprender las necesidades de los usuarios le permitirá acceder a optimizar las imprecisiones y validar sus fortificaciones para crear un método de atención sanitaria que ofrezca un servicio de calidad que desean los usuarios.

Da Silva, (2020) establece que hay tres factores que contribuyen a la complacencia de un servicio: primero, la distribución; segundo, la asistencia que brinda; y tercero, lo más relevante, el paciente. Estos tres factores unidos conducen a la complacencia de los clientes; reflejan satisfacción con cierta calidad sanitaria brindada por la empresa; en el sector privado, han optimizado sistemáticamente los servicios de atención, ya que han mejorado los esquemas de calidad para la complacencia de los usuarios.

La satisfacción del usuario se mide por la brecha entre las expectativas y las percepciones, la cual estará influenciada por factores relacionados con los servicios de salud, personales, familiares y sociales. Esto implica que la baja calidad de atención está asociada a la insatisfacción de los usuarios, lo que se manifiesta en quejas, reclamos y reportes en bases de información, impacto social, descrédito en los establecimientos y algunas veces llegando hasta las autoridades judiciales (La Torre, 2017) de esta forma el criterio de los pacientes especialmente en los sistemas sanitarios es importante para el replanteamiento de la programación de los servicios.

La teoría de dos elementos de la satisfacción de los usuarios sugiere que la calidad de los servicios está relacionada con la complacencia de los usuarios y otros factores que son muy diferentes a la insatisfacción del usuario (Coronado, 2017).

El modelo de la perspectiva expectativas-percepciones: (1) Utilizando las expectativas y percepciones de los usuarios, la calidad de los servicios es el resultado de la diferencia entre las percepciones y las expectativas basadas en el desempeño de los servicios de la clínica. (2) Desde esta y otras perspectivas, el modelo de máxima calidad de servicio desarrollado por Grönroos (1984), el de Norteamérica Service Quality (Servqual) presentado por Parasuraman (1985-1988), las asistencias de envío aéreo Robledo (2004) y los servicios bibliotecarios LibQUAL, Cook (2001).

El modelo de la perspectiva objetiva-subjetiva (interna-externa): Según Ruiz (2001) citado por Coronado (2017): La definición de calidad de servicio se puede ver de dos maneras. Externamente, desde la perspectiva del usuario, también conocida como calidad subjetiva; y una estimación interna por parte del proveedor de servicios desde la perspectiva del uso de indicadores de objetivos internos.

Las encuestas cuentan con un mapa conceptual de satisfacción del servicio establecido en la teoría de la brecha (Service Quality Gap Model), que muestra brechas relacionadas con las expectativas de los pacientes y cómo ven la ayuda que reciben, además, el diagrama Ce involucra cuatro factores, como las

necesidades individuales del paciente, su experiencia previa, información de boca en boca y de oído, e información relevante fuera del establecimiento. Compuesto por cinco dimensiones que medirán la satisfacción del usuario.

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación se asume el modelo teórico de satisfacción del usuario cuyas dimensiones de satisfacción al cliente se detallan a continuación.

Auris (2019) menciona que, en 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry efectuaron estudios factoriales con estudios estadísticos en una encuesta cuantitativa, subdividiendo un modelo conceptual de calidad de servicio establecido en la teoría del gap o Gap 5 pm., los mismos que son:

Dimensión – fiabilidad: es la capacidad de cumplir satisfactoriamente con el servicio prestado, pero existen otros factores que inciden en la confiabilidad de la calidad de atención al usuario, tales como la seguridad, confiabilidad, eficacia, discreción en la realización del servicio requerido por el cliente. (Auris, 2019).

Dimensión - capacidad reactiva: se asume el liderazgo en condiciones extremas o críticas, reaccionando ante las circunstancias en que se muestran, capacidad para ayudar a los usuarios. Su finalidad es el afán de ayudar a los usuarios y servir de inmediato (Neyra, 2020).

Dimensión - confidencialidad: involucrar a los empleados que demuestren sus habilidades y buen desempeño de una manera que refleje su idoneidad para el puesto que ocupan, inspirando confianza y credibilidad (Neyra, 2020) la confianza crea la actitud de los trabajadores de la salud, demostrando conocimiento, intimidad, cortesía, comunicación y, sobre todo, inspirando seguridad.

Dimensión – empatía: es el nivel de cuidado y atención personal que las organizaciones brindan a sus pacientes, en referencia al ámbito médico, es la cordialidad del profesional médico y de enfermería que puede mostrarse carismáticos en el trato de los pacientes a lo largo de su atención, permitiéndole mejorar tu calidad de vida (Neyra, 2020). También es la disposición de un

individuo al situarse en el lugar de otra y de comprender y responder adecuadamente a las necesidades de la otra. (Acuña, 2016).

Dimensión - elementos tangibles: es la apariencia física de la estructura del mobiliario e inmuebles, medios y trabajadores; representa el uso eficaz y adecuado de los recursos físicos, logísticos, y humanos, mejorando su utilización e instituyendo una apropiada gestión para el cumplimiento de la visión y misión (Neyra, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La encuesta actual de categoría aplicada tuvo como objetivo abordar algunos problemas sociales u organizacionales reales, como los tiempos de espera y la satisfacción del paciente en una clínica dental en Durán durante el período de COVID-19, 2022 (Rus, 2020).

La investigación fue bajo el enfoque cuantitativo, porque tuvo como objetivo evaluar los datos por medio de interrogantes estructuradas, aplicando técnicas de muestreo y encuesta, cuyos productos se presentaron en datos estadísticos para la evaluación y análisis de la información (Sampieri et al., 2018). Según el nivel de estudio, es una investigación correlacional debido a que mide la correlación entre dos variables de estudio: tiempo de espera y satisfacción en cliente (Mejía, 2017).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, corte transversal; porque mide las variables sin manipulación alguna en un tiempo único (Mata, 2019). El esquema de investigación es el siguiente:

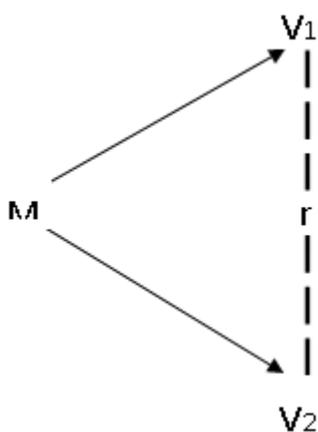


Figura 1. Esquema de estudio

M = Muestra = Pacientes de la clínica odontológica Duran

V1 = Variable 1 = Tiempo de espera

V2 = Variable 2 = Satisfacción del usuario

r = Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Tiempo de espera

Definición conceptual: Es el periodo transcurrido, medido directamente entre el momento del ingreso al establecimiento de salud y del momento de entrada al consultorio para el servicio médico respectivo (MSP, 2019).

Definición operacional: Se mide los tiempos de espera a través de los valores obtenidos en el instrumento en función de la adquisición de una cita en odontología, el ingreso al consultorio y la duración del examen, de escala ordinal.

Dimensiones: En la adquisición de una cita en odontología, el ingreso al consultorio y la duración del examen, de escala ordinal.

Indicadores: Periodo de espera para lograr agendar, periodo de espera para ingresar al consultorio y tiempo de espera para la terminación de la consulta.

Escala de medida: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Es un índice de medida aplicado para determinar la calidad de la asistencia sanitaria, influyendo en los análisis clínicos, en la conservación de los usuarios y los reclamos por las malas prácticas médicas (Rodríguez, 2017).

Definición operacional: De acuerdo con el modelo de SERVPERF se midió la eficacia en función a la satisfacción a través de un cuestionario de 22 ítems, considerando los rangos de: bajo, medio y alto.

Dimensiones: Capacidad de respuestas, fiabilidad, empatía, seguridad y aspectos tangibles.

Indicadores: Cumplimiento de las asistencias, capacidad de servicio, valoración de la seguridad, servicio adecuado y estructuras físicas que se observa.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es un grupo de individuos o cosas de los cuales se pretende conocer algún suceso o situación a través de una investigación. Es decir, que el universo poblacional puede estar constituida por individuos, animales, registros clínicos, recién nacidos, los resultados de laboratorio, entre otros (López & Fachelli, 2017). La población estuvo constituida por 1200 usuarios externos de la clínica odontológica de Duran.

Criterios de inclusión: Usuarios o pacientes con edades de 18 a 59 años que se atienden en una clínica odontológica de Duran. Usuarios que manifiestan su participación en la encuesta. Familiares o personas acompañantes del usuario que acude a las consultas odontológicas.

Criterios de exclusión: Participantes con edades <18 y 60>. Pacientes que no mostraron voluntad en participar en la encuesta. Familiares o personas acompañantes que no quisieron colaborar de la encuesta.

La muestra, es el subconjunto o fragmento del universo poblacional del cual se llevará a cabo una investigación (López & Fachelli, 2017). El cálculo de la muestra fue a través de la utilización de la fórmula para el tipo de población finita, con un nivel de confiabilidad de 95%.

El muestreo es el procedimiento que se usa para recopilar a los integrantes de la muestra del total del universo poblacional (López & Fachelli, 2017). El muestreo para el presente estudio fue probabilístico simple (Sampieri et al., 2018).

La unidad de análisis es cada uno de los elementos que conforman la población y por lo tanto la muestra (Toledo, 2018). La unidad de análisis del

presente trabajo estuvo conformada por los pacientes que asisten a la clínica odontológica de Duran.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta, que es un proceso que se emplea para obtener información de la entidad principal en estudio y de esta manera lograr resultados exactos de las variables de análisis (Fernández & Baptista, 2017). Esta herramienta se fundamenta en un listado de interrogantes e índices con el objetivo de conseguir datos de la población encuestada.

La encuesta que se utilizará en este estudio estará establecida en el piloto Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993, donde se obtendrá información sobre la satisfacción del usuario por el tiempo de espera en una clínica odontológica de Duran (Auris, 2019).

El primer instrumento tiempo de espera aplicado es una adaptación de un estudio realizado por Auris Ñañez Antonia Fortunata (2019) su modo de empleo será individual y la unidad de estudio será calculada mediante la utilización de la fórmula para la obtención de la muestra poblacional, el periodo de tiempo para desarrollar la encuesta fue de 20 minutos por cada colaborador. El objetivo de estudio será establecer calificando el tiempo que esperaron los pacientes de la clínica odontológica de Duran; y el instrumento de medida estará constituido por 3 preguntas del cual se obtendrá información de los usuarios o pacientes atendidos en dicho centro de salud. Su medición será a través de la escala nominal.

El segundo instrumento satisfacción del usuario también será una adaptación de un estudio realizado por Auris Ñañez Antonia Fortunata (2019) su manera de utilización fue individual y el equipo de estudio será el resultado obtenido con la aplicación de una fórmula muestral, el tiempo de duración será de 20 minutos por cada participante. El objetivo de estudio será determinar cuantificando cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica odontológica de Duran; y el instrumento de medida estará constituido por 35 preguntas del cual se obtendrá información de los usuarios o pacientes

seleccionados como muestra. Su medición será a través de la escala de Linkert con una valoración del 1 al 5, como: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; y (5) Siempre.

La validación de los cuestionarios fue expuesto a juicio y dictamen de cinco expertos que valoraron los juicios de claridad, pertinencia y relevancia en una escala de 1 a 4.

Tabla 1. Validación del instrumento

Validación del Instrumento		
<i>Índice</i>	<i>Criterios</i>	<i>Valor</i>
AIKEN	Claridad	,970
	Relevancia	,960
	Coherencia	,870

Nota: IAA índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 5 expertos que emitieron su crítica en claridad, coherencia y relevancia, observándose que el 100 % tiene un índice de acuerdo de Aiken superior a .80, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en la escala de satisfacción en pacientes.

3.5. Procedimientos

Las programaciones concentran los pasos siguientes:

- Aplicación del cuestionario Servqual.
- Valoración del cuestionario por criterio de cinco expertos.
- Autorización y permiso para emplear el instrumento en el establecimiento: Se solicitará autorización y permiso de la dirección general de la Clínica Odontológica de Duran, con una breve explicación de el propósito de la investigación, por lo que se emitirá una esquila de consentimiento.

- Comunicación oral del consentimiento informado: Se solicitará autorización al paciente, que serán establecidos con la exposición de la investigación, quienes mostraran su aceptación de su colaboración sincera con su aprobación oral y el analista declarará referente a la ejecución de este procedimiento.
- Se aplicó el proyecto piloto: Mientras se desarrollaron los procesos, se informó referente al anonimato de la información obtenida y su procedimiento de confiabilidad y no sentenciando por la información obtenida.
- La admisión a los cuadros clínicos con objetivos de estudio donde los datos de identificación de las pacientes se mantuvieron apartados de los datos clínicos para certificar el anónimo. La misma fue respaldada con un adeudo del investigador para la no circulación de la información.
- Obtención de la prototipo a través de la aplicación de la fórmula muestral para la población, con un grado de confiabilidad del 95%.
- Obtención de las frecuencias de estudio: Fue realizado en distintos días y horas diferentes en la semana para lograr resultados más confidenciales. Determinados los jueves y viernes de 9:00am – 12:00pm.
- Luego se aplicó el instrumento en el área: Los profesionales de sanidad fueron adiestrados para ejecutar el desarrollo de recopilación de información empleando el cuestionario aceptado, siempre conservando un clima de sumisión y seguridad.
- Clasificación de los datos: Se recopilarán los cuestionarios empleados protegidos en registro regulado para su análisis, que fue estudiado de modo estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de la información se realizó a través de una database anónimo y codificado con el software MS Excel, y el estudio de la información se realizó con el programa Jamovi 2.3.9.

La información piloto fue analizada para evaluar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna utilizado fue el alfa de Cronbach y Omega Mc Donald. Para su sistematización se utilizó el método de Reliability del sistema estadístico Jamovi 2.3.9., que brinda el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. El valor mínimo considerado fue de 0,7; y las calificaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon de modo general y por ítems del instrumento.

La descripción de las variables se realizó con magnitud de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; y rango y rango intercuartil), y para variables cualitativas con proporciones.

Al confirmar una distribución no normal de los resultados, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente permitió analizar la relación lineal entre las variables cuantitativas afines a los dos instrumentos. Una relación nula resultaría en $r=0$, mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicaría el sentido de la relación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el cálculo de la fuerza de relación entre las variables se ofreció a múltiples categorías.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar la presente investigación se consideró los valores básicos de la bioética que se utilizan para enmarcar la corrección ética de una decisión clínica.

La autonomía, esta investigación se elaboró contemplando los valores éticos de las personas, preservando su identificación de manera anónima, para ello se le explicó a cada partícipe sobre las situaciones de la investigación para tener resultados apropiados.

La beneficencia, con el presente estudio se buscó tener beneficios para los usuarios que asisten al servicio de odontología de la clínica, y a través de los resultados obtenidos poder optimizar la calidad de los servicios.

Justicia, lo que permitió evaluar a todos los participantes de la muestra que intervinieron en el presente estudio sin discriminación alguna.

No maleficencia, no se permitió que los participantes de la presente investigación estuvieran expuesto algún riesgo, para el estudio se obtuvieron los datos de forma anónima, aclarando que los datos obtenidos son confidenciales, y su uso es solamente para fines de estudio.

Integridad científica, los resultados reportados reflejan en forma honesta y sincera los hallazgos, sin que exista alguna manipulación deliberada de los datos.

Respeto a la propiedad intelectual, se ha respetado el derecho de autor mediante la citación y referencias.

IV. RESULTADOS

Análisis Inferencial

Tabla 2. Prueba de normalidad de tiempo de espera y la satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Tiempo de espera	,152	291	<,001
Satisfacción en pacientes	,098	291	<,001
Fiabilidad	,114	291	<,001
Capacidad de respuesta	,110	291	<,001
Seguridad	,112	291	<,001
Empatía	,117	291	<,001
Elementos tangibles	,110	291	<,001

Interpretación

En la tabla 1 se pudo evidenciar que las puntuaciones obtenidas en las variables Tiempo de espera y satisfacción en pacientes y las mediciones capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos perceptibles, obtuvieron como hallazgo del análisis de la prueba de KS, un p-valor de $.001 < \alpha (.01)$, lo cual significa que prueba la H_0 que plantea que los datos de las dimensiones en mención provienen de una distribución no normal. Por lo tanto, se debe aplicar un estadígrafo no paramétrico con el objetivo de establecer la correlación de las mencionadas variables de estudio, por lo cual se aplicó el Rho de Spearman.

Análisis correlacional

Tabla 3. Coeficiente Rho Spearman entre Tiempo de espera y satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

		Satisfacción en pacientes
Tiempo de espera	Rho	.817**
	Sig. bilateral	<.001
	d	Grande
	r ²	.665
	Nº	291

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r²: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**p < 0,01: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 2, en el análisis inferencial de la correlación entre Tiempo de espera y satisfacción en pacientes, se logró evidenciar que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre Tiempo de espera y satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran (Rho=.817; p>.01); y el 66,65% de la varianza de satisfacción del paciente se encuentra explicada por el tiempo de espera. Deduciendo, que entre menos sea el periodo de espera, mayor son las estimaciones en el nivel de satisfacción en los pacientes.

Tabla 4. Coeficiente Rho Spearman entre Tiempo de espera y la dimensión fiabilidad de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022.

		Tiempo de espera (N=291)
Fiabilidad	Rho	,807**
	Sig. bilateral	<.001
	d	Grande
	r ²	0.651

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r²: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**p < 0,01: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 3, en el análisis inferencial de la correlación Tiempo de espera y la dimensión fiabilidad en pacientes, se evidenció que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre la medición fiabilidad y la variable Satisfacción en pacientes, cuya correlación es de ,807. Deduciendo que el servicio odontológico presenta altos niveles de fiabilidad, lo que constituye que cumple con las condiciones demandadas en el tiempo.

Tabla 5. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión capacidad de respuesta de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

		Tiempo de espera (N=291)
Capacidad de respuesta	Rho	,812**
	Sig. bilateral	<,001
	d	Grande
	r ²	,659

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r²: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**p < 0,01: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 4, en el análisis inferencial de la correlación Tiempo de espera y la dimensión capacidad de respuesta en pacientes, se evidenció que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre tiempo de espera y la medición capacidad de respuesta en pacientes, cuya correlación es de ,812. Deduciendo que el servicio odontológico presenta alta capacidad de respuesta al proceder de forma inmediata en la atención brindada en un tiempo admisible.

Tabla 6. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión seguridad de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

		Tiempo de espera (N=291)
Seguridad	Rho	,683**
	Sig. bilateral	<,001
	d	Grande
	r ²	,466

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r²: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**p < 0,01: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 5, en el análisis inferencial de la correlación Tiempo de espera y la dimensión seguridad en pacientes, se logró evidenciar que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre tiempo de espera y la medición seguridad en pacientes, cuya correlación es de ,683. Deduciendo que el personal presenta altos niveles de seguridad, lo que constituye que infunde honestidad en su proceder manifestando sabiduría, cortesía, confianza, privacidad y sociabilidad.

Tabla 7. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión empatía de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

		Tiempo de espera (N=291)
Empatía	Rho	,806**
	Sig. bilateral	<,001
	d	Grande
	r ²	,649

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r²: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**p < 0,01: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 6, en el análisis inferencial de la correlación Tiempo de espera y la dimensión empatía en pacientes, se evidenció que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre tiempo de espera y la medición empatía en pacientes, cuya correlación es de ,806. Deduciendo que el profesional está en la capacidad de ubicarse en el lugar del paciente y percibir claramente sus necesidades.

Tabla 8. Coeficiente Rho Spearman entre tiempo de espera y la dimensión aspectos tangibles de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

		<i>Tiempo de espera (N=291)</i>
Aspectos tangibles	Rho	,812**
	Sig. bilateral	<,001
	d	Grande
	r ²	,659

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r²: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**p < 0,01: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 7, en el análisis inferencial de la correlación entre tiempo de espera y la dimensión aspectos tangibles en pacientes, se evidenció que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre tiempo de espera y la medición aspectos tangibles en pacientes, cuya correlación es de ,812. Deduciendo que existe alta prevalencia en relación al entorno físico de acuerdo con lo que observan en el establecimiento de salud.

Análisis descriptivo

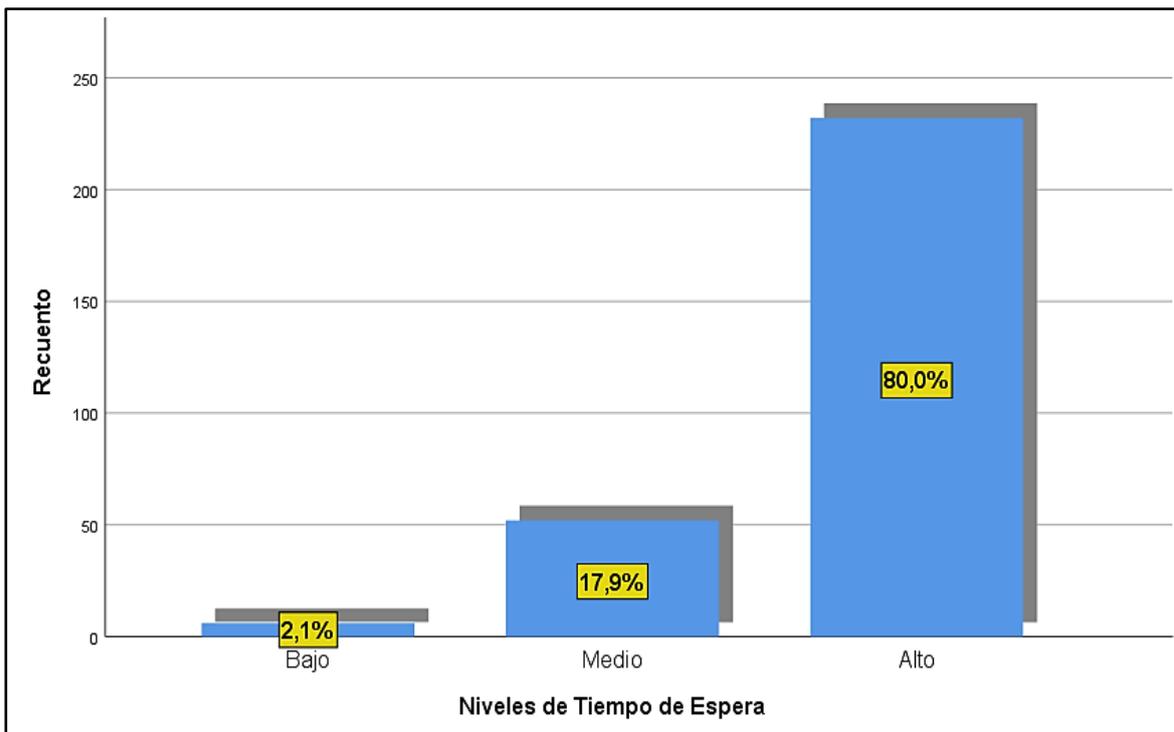


Figura 2. Nivel de Tiempo de espera de los pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

En Figura 2 referido a la distribución de niveles de Tiempo de espera en pacientes de una clínica odontológica, se observa una prevalencia del nivel alto (80,0%), adecuado (Medio 17,9%) y nivel bajo (2,1%), lo cual evidencia que a menor tiempo de espera, mejores son las puntuaciones en el nivel de satisfacción en los pacientes de la clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19.

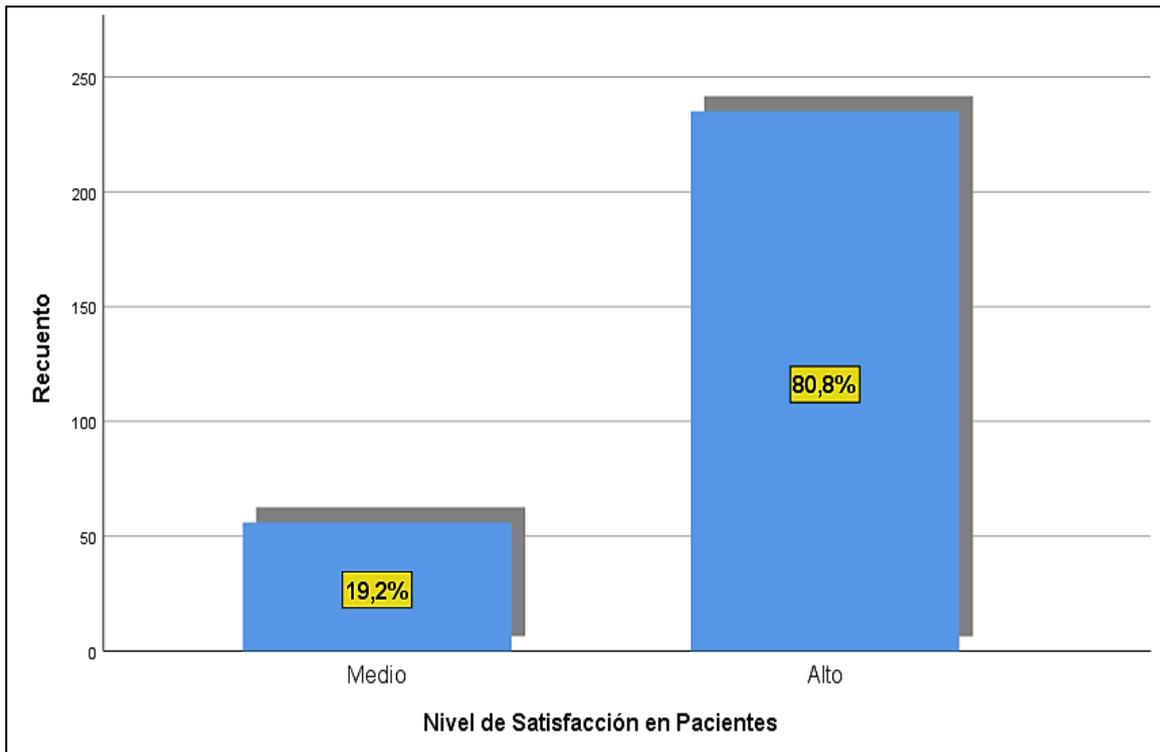


Figura 3. Nivel de Satisfacción de los pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022

En Figura 3 referido a la distribución de niveles de Satisfacción en pacientes de una clínica odontológica, se observa una prevalencia del nivel alto (80,8%), y adecuado (Medio 19,2%), lo cual evidencia que la mayor parte de los pacientes se encontraron satisfechos en relación con el tiempo de espera que fue de 21 a 30 minutos.

V. DISCUSIÓN

La investigación analiza la relación entre Tiempo espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran; investigación desarrollada después de dos años de pandemia COVID-19, y post tercera ola, en un contexto de nueva normalidad e implementación de medidas de bioseguridad. De acuerdo con los resultados de la investigación, se identificó una relación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande entre Tiempo de espera y satisfacción en pacientes de una clínica odontológica. Esto quiere decir que el tiempo transcurrido es medido desde el instante que el paciente entra al centro de salud para conseguir una cita, el tiempo para acceder al consultorio y el tiempo que dura dentro del mismo; este proceso se lo relaciona directamente con la satisfacción por el cumplimiento de los servicios, por su capacidad de respuesta, por su seguridad y confianza, y por una atención adecuada.

Los hallazgos concuerdan con los estudios realizados por Neyra (2020) en un centro odontológico de San Luis Lucma, donde la mayor parte de los usuarios se encontraron complacidos en relación con el periodo de espera que fue de 21 a 30 minutos, al contrario del estudio realizado por Quinde (2020) quien mencionó que el tiempo de espera de los pacientes fue muy prologado por la lentitud de los servicios de atención, por lo tanto, se produjo una insatisfacción en los pacientes. Normalmente, los usuarios que asisten a las consultas odontológicas lo hacen al evidenciar un malestar que infiere en su desempeño cotidiano, y por ende resulta una necesidad de atención poco aplazable.

En cuanto al objetivo específico 1, que fue establecer la dependencia entre fiabilidad y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran. De acuerdo con los resultados de la investigación, se identificó una correlación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande entre Tiempo de espera y la dimensión fiabilidad de una clínica odontológica. Esto quiere decir que la capacidad que tienen los profesionales establecimiento odontológico para cumplir a cabalidad con los servicios ofertados tiende a relacionarse con la satisfacción de los pacientes, lo que significa, que es el nivel de fiabilidad derivado de los resultados.

Otros estudio como el de González (2021) quien menciona que en la fiabilidad existen casos de no estar satisfechos porque no se ha logrado obtener una cita con facilidad, el área de información no direcciona con eficiencia a los pacientes especialmente si recién han ingresado, la atención de los pacientes no se lo realiza de acuerdo con el orden de llegada y existe demora al enviar las historias clínicas al consultorio. Estudio similar tiene Mutre (2020) en el servicio de emergencia en una clínica de Perú, donde se pudo evidenciar en la dimensión fiabilidad están insatisfechos porque la enfermera no realiza las actividades en el tiempo establecido, las intervenciones se desarrollan de forma incorrecta, y demuestra desinterés en la solución de los problemas. En tal sentido la gestión de citas de paciente se organiza a un tiempo previsto, de modo que en la medida en que más tiempo demora la atención, incide en la percepción del servicio que recibe y más aún que el proceso de valoración de satisfacción del usuario es de naturaleza personal.

En el objetivo específico 2, se buscó establecer la correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran. Y de acuerdo con los resultados de la investigación, se identificó una relación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande entre Tiempo de espera y la dimensión capacidad de respuesta de una clínica odontológica. Esto quiere decir que la capacidad de respuesta es adjudicarse liderazgo en circunstancias extremas para dar respuestas a eventos que están presentes en la vida diaria con el propósito de ser eficaz y satisfacer a los pacientes.

De acuerdo con el estudio realizado por Pérez (2020) en el estudio inferencial de la relación tiempo de espera y la extensión capacidad de respuesta en pacientes se evidenció una relación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande, cuya correlación fue positiva alta. Asimismo, Fernández (2021) en un estudio realizado en una clínica de emergencia, el tiempo de espera fue inaceptable, relacionado con los usuarios no satisfechos en la extensión capacidad de respuesta con un 50% se logró una relación directa significativa. En cuanto a la Capacidad de respuesta se da la insatisfacción porque de pronto la atención no se dio de inmediato y de forma pertinente, las demoras en el recibimiento para la consulta médica al no encontrar las historias clínicas, o el

personal de laboratorio no realizó las pruebas en la fecha indicada o no hubo reserva para las radiografías, entre otros.

En relación objetivo específico 3, que fue establecer la correlación entre seguridad y las extensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran. De acuerdo con los resultados de la investigación, se identificó una relación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande entre Tiempo de espera y la dimensión seguridad de una clínica odontológica. La seguridad es un factor que involucra al personal quien demuestra capacidad para desempeñar su trabajo inspirando confianza y credibilidad.

En materia de seguridad, tenemos el estudio realizado por Auris (2019) se pudo observar que los resultados obtenidos el 34,9% estuvieron insatisfechos, el 59,30% consideraron estar satisfechos, mientras que el 5,69% estuvieron muy satisfechos. Otro estudio es el de Neyra (2020) que en los resultados obtenidos el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 96,97%, pero existieron brechas bien definidas entre la atención recibida y las perspectivas del usuario en las extensiones examinadas, y la de alto nivel de satisfacción fue la seguridad con un 64,80%. En cuanto a la seguridad en tiempo de pandemia hubo casos de interrupción por parte de otros profesionales, no existió el interés de parte del médico odontólogo de conocer con certeza cuales eran los síntomas de los pacientes, el tiempo de consulta médica no fue el suficiente por el temor al contagio, en muchos casos el trato fue tajante y no hubo oportunidad para pronunciar sus dificultades.

En relación con el objetivo específico 4, este consiste en establecer la correlación entre empatía y las extensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de cantón Duran. De acuerdo con los resultados de la investigación, se identificó una relación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande entre Tiempo de espera y la dimensión empatía de una clínica odontológica. La empatía como factor de la calidad del sistema de salud, es la calidez que demuestran los profesionales a sus pacientes en todo el proceso de atención. En contraste con el estudio realizado por Febres (2020) menciona que la dimensión empatía refleja un porcentaje de 56,40% lo que significa que más de

la mitad de los pacientes han estimado que los servicios ofrecidos se desarrollan guardando su privacidad y dando respuestas a las interrogantes sobre los estado de salud de los pacientes, inspirando tranquilidad para seguir con el servicio. Cuando se habla de empatía este consiste en ponerse en el papel del paciente, en tiempo de pandemia la no satisfacción se originó debido a que no hubo una relación amable y respetuosa de parte de los trabajadores del centro de salud para con los usuarios, no hubo información sobre el estado de salud ni de los resultados de las pruebas realizadas por estos, ni explicación de como tenían que suministrarse los medicamentos, aunque percibieron mejor trato por parte del personal de enfermería.

Con respecto al objetivo específico 5, que es determinar la correlación entre aspectos tangibles y las extensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran. De acuerdo con los resultados de la investigación, se identificó una correlación estadísticamente significativa y tamaño de efecto grande entre Tiempo de espera y la dimensión aspectos tangibles de una clínica odontológica. Los aspectos tangibles están relacionados con las condiciones físicas que percibe el paciente cuando visitan los consultorios médicos.

De acuerdo con los estudios realizados por Auris (2019) los hallazgos reflejan que las extensiones aspectos tangibles el 18,69% estimo su satisfacción en la línea de insatisfecho, entre tanto el 59,79% estimo su satisfacción en la línea de satisfecho, donde se concluye que los niveles de percepción de los pacientes se presentan con más permanencia en las líneas de satisfecho. Este estudio difiere con el de Fuentes (2019) donde los hallazgos de la extensión aspectos tangibles se obtuvieron los puntajes Servqual más bajos. La dimensión aspectos tangibles hace referencia al aspecto físico de las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal y los materiales de información, pero se observa que la mayor insatisfacción de los pacientes está relacionada en la forma como los profesionales de los centros de salud informan y orientan a los pacientes.

Otros estudios referentes al Tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes por la asistencia médica recibida en los establecimientos de salud en tiempos de pandemia, tenemos a:

Alarcón (2021), su estudio fue determinar el periodo de espera y la satisfacción de los usuarios en un Centro odontológico en tiempo de pandemia Covid-19 en Chiclayo, se trató de una investigación cuantitativa básica, de corte transversal; con una muestra de 55 pacientes del centro de salud mencionado, donde se encontró que los pacientes percibieron que los tiempos de espera fueron los adecuados y la satisfacción se refieren a los precios, horarios y la confianza en la atención al usuario.

Asimismo, Becerra (2020) en su estudio de tipo observacional, realizada en un establecimiento de primer nivel, con una muestra de 120 usuarios, donde los usuarios externos se encontraron insatisfechos con los servicios de salud durante la pandemia, limitados solo a casos de emergencia y los tiempos de espera para una atención personalizada se convirtió en un lujo.

De igual forma, Núñez & Jiménez (2021) en el establecimiento de Salud Martínez la atención brindada en tiempo de pandemia Covid-19, utilizando un enfoque cuantitativo, de campo y línea descriptiva, con una muestra de 84 usuarios de casos con Covid-19, donde se identificó que los pacientes fueron asistidos de modo equitativo, de acuerdo con el orden y la hora establecida, por un médico especializado, con estrategias adecuadas, y tratamiento apropiado.

Por su parte, Pinedo (2020) realizó una investigación sobre el Periodo de espera y satisfacción de los usuarios que asistieron a la consulta externa en tiempo de Covid-19, la metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva con 228 pacientes de muestra, los hallazgos mostraron un mayor nivel de satisfacción por el servicio que recibieron, el tiempo esperado para gestionar una cita, el periodo transcurrido en el salón de espera, hasta el momento que fueron atendidos.

Analizando este contexto desde la perspectiva de satisfacción, Fernández (2021) menciona que en este caso prevaleció la insatisfacción porque tanto racional y animicamente los pacientes percibieron un desempeño de su servicio muy por debajo de sus perspectivas, tanto al comprobar el declive de la eficacia en la atención como al sentir mucho miedo por la probabilidad de contaminarse con la Covid-19. Y en referencia a la empatía se dio la insatisfacción porque no hubo un trato amable y de respeto, aunque si hubo una mejor atención de parte

del personal de enfermería, no hubo información del estado de salud de los pacientes ni de los hallazgos en las pruebas y existió poca explicación referente al medicamento.

Asimismo, Fernández (2021) establece que en la pandemia, la satisfacción de los usuarios decayó desde la atención en los hospitales hasta los centros y puntos asistencia sanitaria, especialmente en las ciudades de la sierra ecuatoriana como Quito; por causa del desmejoramiento de las condiciones para la asistencia médica, por las infraestructuras poco adecuadas y el equipamiento insuficiente y obsoleto, recursos humanos poco preparados emocional y profesionalmente para este tipo de situaciones, así como la alta demanda de usuarios con problemas de salud que no fueron atendidos adecuadamente.

En cuanto al periodo de espera, no se manifestó relación con otras investigaciones de contexto nacional, a salvo el estudio realizado por Saavedra (2021) que, aunque no estimó el periodo de espera específico si estimó el periodo de traslado a los centros de asistencia sanitaria, donde el 87,89% de los pacientes mostraron insatisfacción y lentitud (15 a 45 minutos), tiempo relativamente menor a lo informado en la encuesta de salud, que indica que el tiempo promedio de traslado fue de 77,5 min.

Cada una de las entidades de asistencia sanitaria presentaron realidades diversas, esto dependió de los factores sociodemográficos, centro donde se realizó la investigación y el nivel de complicación, cada paciente presentó sus propias perspectivas y experiencias. Los hospitales con alto nivel de complicación también presentaron deficiencias en los procesos de las extensiones de calidad, por lo que fue necesario realizar investigaciones para determinar los factores que intervinieron en la satisfacción, realizar un instrumento de matriz de priorización de dificultades, que contribuya a determinar las situaciones que requieren de mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

1. La variable de estudio Tiempo de espera y satisfacción en pacientes se relacionan en forma directa y significativa, lo que permite señalar que si menores son los periodos de espera, excelentes son las evaluaciones en el nivel de satisfacción en los pacientes de la clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19.
2. El personal de la clínica odontológica presenta altos niveles de fiabilidad, lo cual constituye que el servicio cumple con las condiciones de uso declaradas en el tiempo.
3. El personal de la salud dental presenta alta potencia en la capacidad de respuesta, lo cual constituye a la disposición de proceder de forma inmediata y adecuada al ofrecer una atención en un periodo de tiempo admisible.
4. El personal de salud de la clínica dental presenta altos niveles de seguridad, lo cual constituye la honestidad que infunde el proceder del profesional que ofrece el servicio de salud manifestando sabiduría, cortesía, confianza, privacidad y sociabilidad.
5. El personal presenta un alto nivel de prevalencia en la empatía, lo cual constituye la capacidad de ubicarse en el lugar de la persona que padece cuando está afectado y percibir claramente sus requerimientos.
6. Los pacientes de la clínica dental presentan una alta prevalencia en relación con los ambientes físicos que observan al estar en el establecimiento de salud, como el la limpieza, el orden, el equipamiento, infraestructura, bienestar, entre otros.

VII. RECOMENDACIONES

1. Sugerir a los directivos de la clínica dental establecer nuevas estrategias para disminuir el periodo de espera y lograr la satisfacción de los usuarios en sus consultas médicas.
2. Se recomienda a la clínica dental, que siendo la satisfacción y el tiempo de espera indicadores de gran importancia se propone que su control y valoración se efectúen de forma constante.
3. Se sugiere la implementación de una técnica de tickets para llevar un orden de llegada de los usuarios y comunicar la aproximación de su atención, en intervalos de 30 minutos.
4. Se recomienda al personal de salud dental, realizar reuniones constantes para establecer los periodos de espera en el servicio y coordinación con el área de recepción para ofrecer un óptimo servicio a los pacientes.
5. Se recomienda realizar nuevas investigaciones donde se desarrolle y se implemente una técnica que permita optimizar los tiempos de espera por medio de la mejora de los procesos y valoración de estos, para lograr la satisfacción de los pacientes.
6. Se recomienda gestionar de forma constante la reparación y renovación de la infraestructura y equipamiento de la clínica, así como contar con especialistas que tengan permanencia en el establecimiento de salud, que tengan conocimiento de la realidad poblacional con el propósito de optimizar las condiciones de asistencia.

REFERENCIAS

- Acuña, N. (2016). Factores que influyen en el tiempo de espera de pacientes programados. Universidad Mayor de San Andrés Bolivia.
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/15335>
- Auris, A. (2019). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de conocimiento y desarrollo. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22607/Auris_%c3%91AF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bardales, C., & Díaz, J. (2009). Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39474/Caycho_DJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Revista Médica Panacea, 9(3), 1.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
- Cancado, M., Armas, A., Muñoz, A., & Agudelo, A. (2021). Covid-19 y la odontología latinoamericana. Revista Odontoestomatología de la Universidad de la República, 2003(37), e301.
<https://search.bvsalud.org/gim/resource/en/biblio-1250423>
- Chapilliquén, F. (2013). Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta. Universidad César Vallejo.
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1730>
- Coronado, C. (2017). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo . Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8570>

- Curay, Y., Koo, V., Cubas, K., Huanca, K., & López, W. (2021). COVI-19 and its impact on dentistry. *Journal Estomatol Herediana*, 31(3), 199-207.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S101943552021000300199&script=sci_arttext
- Da Silva, D. (11 de 12 de 2020). 5 elementos claves para una excelente experiencia de servicio al cliente. Zendesk.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/elementos-servicio-al-cliente/>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Revista Conrado* , 15(69), 1.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442018000500039
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel . *Revista de la Revista de Medicina Humana*, 20(3), 1.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312020000300397&script=sci_abstract
- Fernández, C., & Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación. McGrawHill.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Fontova, A., Juvinya, D., & Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*.
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influencia-del-tiempo-espera-satisfaccion-S1134282X1500007X>
- Fuentes, E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín . *Estudios de la Gestión*, 1(5), 1.

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1198>

González, S., Mena, I., Castro, P., & Paz, R. (2021). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. RECIMED (Revista Cubana de Medicina) , 60(4), e2496.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S003475232021000400010&script=sci_abstract&lng=es

Gutiérrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Revista de la Facultad de Medicina , 80(2).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832019000200008&script=sci_abstract

Gutiérrez, E., Ramos, W., & Uribe, M. (2019). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios . Revista Perú Med. Exp. Salud Pública, 26(1).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36311625013>

La Torre, A. (2017). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología. Revista Gerencia y Políticas de Salud.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b0252568cbc37f09163c2a0ed8c9edae

Lai, J., Ma, S., & Wang, Y. (2020). Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por Coronavirus 2019. Revista Jama, 3(3), 1.

<https://www.accesocovid.com/blogs/factores-asociados-con-efectos-en-la-salud-mental-entre-los-trabajadores-de-la-salud-expuestos-a-la-enfermedad-por-coronavirus-2019>

López, P., & Fachelli, S. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa. Universidad Autónoma del Estado de México.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap12.pdf

Martínez, D., & Yévenes, S. (2020). Atención dental durante la pandemia COVID-19. Journal International of Odontostomatology, 14(3), 1.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718381X2020000300288

Mata, L. (30 de 7 de 2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental . Investigalia.com.

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Mejía, T. (4 de 5 de 2017). Investigación correlacional: Características, tipos y ejemplos. Lifeder.com.

<https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

Méndez, L., Flores, J., Ancaya, M., Ochoa, F., & Gonzales, R. (2020). Tiempo de espera en la atención del usuario COVID 2020. Revista Científica de Enfermería, 10(2), 1.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_14c35957c2983f19d9edb0ebfcdd8764

MSP. (2019). El tiempo de espera. MSP (Ministerio de Salud Pública).

https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/12/manual_de_educaci%C3%B3n_y_comunicaci%C3%B3n_para_promoci%C3%B3n_de_la_salud0254090001575057231.pdf

Mutre, C., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS. Revista de Ciencias de la Salud, 2(2), 1.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1284109>

Neyra, E. (2020). Tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7638>

Núñez, E., & Jiménez, A. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19. Revista La Uinvestiga, 8(1), 1.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32585>

- Pérez, M. (2020). Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48253>
- Pérez, R. (18 de 5 de 2020). Los retos del personal de sañudo ante la pandeaba de COVID-19. Gente Saludable.
<https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
- Pinedo, J. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31902>
- Rodríguez, D. (2017). Auditoría del acto médico de los profesionales de medicina general como herramienta de mejoramiento continuo de la calidad de atención primaria en salud. Fundación Universitaria Del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/680?show=full>
- Rodríguez, Y., Creagh, Y., Zamora, B., López, H., & Fiffe, O. (2021). Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica "Lidia Doce Sánchez". Gaceta Médica Estudiantil, 2(1), 1.
<http://www.revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/119/169>
- Rus, E. (2020). Investigación Aplicada. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Salud, E. (2013). Midiendo la calidad de atención relacionado al tiempo de atención.
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-con-enfermera-atencion-primaria-S1134282X15000147>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Santos, T., Panizo, S., Díaz, Y., & Sánchez, N. (2020). Conocimientos de estomatólogos sobre prevención y control de la COVID-19 . Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta, 45(3), 2.
<http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/article/view/2292>

Senbeta, B., Abeya, T., Shukure, R., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care. *Journal Patient Preference and Adherence*, 2020(14), 1924.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33116436/>

ANEXOS DE TESIS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p>	<p>Tipo de Investigación: Enfoque cuantitativo, su finalidad aplicada y alcance descriptivo-correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental tipo transversal.</p> <p>Población: 1200 pacientes</p> <p>Muestra: 291 pacientes</p> <p>Muestreo: Probabilístico simple</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación entre seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de cantón Duran en tiempos de COVID-19, 2022?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>2) Establecer la relación entre capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>3) Determinar la relación entre seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>4) Establecer la relación entre empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de cantón Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>5) Determinar la relación entre aspectos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) Existe relación estadísticamente significativamente entre fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>2) Existe relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>3) Existe relación estadísticamente significativa entre seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>4) Existe relación estadísticamente significativa entre empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de cantón Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p> <p>5) Existe relación estadísticamente significativa entre aspectos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempos de COVID-19, 2022</p>	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango	Escala de medición
Tiempo de espera	Es el tiempo transcurrido, medido directamente entre el momento del ingreso al establecimiento de salud y el ingreso al consultorio para la atención médica respectiva (MSP, 2019).	Se medirá los tiempos de espera mediante las puntuaciones obtenidas en cuestionario en función de obtención de una cita en odontología, el acceso al consultorio y la duración del examen, considerando los rangos de: adecuado, excesivo y extremadamente excesivo.	Tiempo de espera para obtener la cita	Obtener la cita	1	Más de 2 horas De 1 a 2 horas De 31 a 59 minutos De 16 a 30 minutos De 10 a 15 minutos	Ordinal
			Tiempo de espera para acceder al consultorio	Acceder al consultorio	2	Más de 2 horas De 1 a 2 horas De 31 a 59 minutos De 16 a 30 minutos De 10 a 15 minutos	
			Tiempo de duración de la consulta	Duración de la consulta	3	Más de 2 horas De 1 a 2 horas De 31 a 59 minutos De 16 a 30 minutos De 10 a 15 minutos	

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Reactivos	Escala de medición	Rango
Satisfacción del paciente	Es un indicador utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria, influyendo en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y los reclamos por negligencia médica (Rodríguez D. , 2017).	De acuerdo con el modelo de SERVPERF se medirá la calidad en función a la satisfacción a través de un cuestionario de 35 ítems, considerando los rangos de: bajo, medio y alto.	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios	<p>1. Se cumple con las normas de higiene de desinfección de manos antes y después de examinar al paciente por prevenir riesgos de contagio de COVID-19</p> <p>2. Los pacientes son atendidos sin diferencia alguna en relación con las otras personas</p> <p>3. La atención de los pacientes se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud</p> <p>4. La atención de los pacientes se realiza en orden y respetando el orden de llegada</p> <p>5. Cuando se requiere presentar algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlos</p> <p>6. Los pacientes reciben información de los resultados de los exámenes realizados</p> <p>7. La farmacia del establecimiento cuenta con los medicamentos que receta el médico</p>	Ordinal	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			Capacidad de respuesta	Disposición de servir	<p>8. Los prestadores de servicios dan respuesta inmediata a las inquietudes sobre los cuidados y tratamientos que deben tener los pacientes en situación de contagio del COVID-19</p> <p>9. Los prestadores de servicios brindan orientación y dan respuestas rápidas respecto a la importancia de la administración de los medicamentos para los tratamientos médicos</p> <p>10. Los prestadores de servicios detectan de forma inmediata las anomalías de los pacientes en caso de contagio por el COVID-19</p> <p>11. La atención de los prestadores de servicios en el área de caja y farmacia es rápida e inmediata</p> <p>12. La atención recibida en el área de admisión fue rápida e inmediata</p> <p>13. El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio médico es corto</p>		

Seguridad	Evaluación de la confianza	14. Cuando presentó algún problema o dificultad fue atendido y recibió respuesta de forma inmediata
		15. Los prestadores de servicios conocen y aplican las normas de bioseguridad por posibles contagios de COVID-19
		16. Los prestadores de servicios orientan los cuidados de seguridad que deben tener los pacientes para prevenir posibles contagios con COVID-19
		17. Los prestadores de servicios conocen el esquema de vacunas exigidas para prevenir el riesgo de contagio con COVID-19
		18. Durante la atención en el consultorio se respeta la privacidad del paciente
		19. Los médicos o profesionales que atienden a los pacientes realizan un examen completo y minucioso
		20. Los médicos o profesionales que atienden a los pacientes les brinda el tiempo suficiente para contestar todas sus dudas
Empatía	Atención adecuada	21. Los médicos o profesionales que atienden inspiran seguridad y confianza
		22. Los médicos o profesionales mantienen buena comunicación, trato con respeto, amabilidad durante la consulta
		23. Existe interés por parte de los profesionales si los pacientes no asisten a las consultas médicas
		24. El médico o profesional que atiende a los pacientes trata con amabilidad, respeto y paciencia
		25. El personal de admisión trata con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes
		26. Comprende la explicación que brinda el médico o profesional sobre su salud o resultados de su atención
		27. Comprende la explicación que brinda el médico o profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados que debe seguir

		<p>28. El médico o profesional saluda y se despide de usted con mucha empatía y usando nombres al terminar la consulta</p>
		<p>29. Se mantiene la privacidad durante la consulta médica, como cerrar la puerta, o utilizar biombos u otra cosa que sirva de protección</p>
		<p>30. Los espacios de la sala de espera son cómodos y adecuados para los pacientes</p>
Aspectos tangibles	Aspectos físicos que se percibe	<p>31. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio son limpios, ventilados, ordenados y agradables</p>
		<p>32. Existen carteles, letreros o flechas para orientar a los pacientes mientras se encuentran en el establecimiento médico</p>
		<p>33. El consultorio odontológico cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención</p>
		<p>34. El establecimiento médico cuenta con baños limpios para uso de los pacientes</p>
		<p>35. La sala de espera del consultorio médico cuenta con inmuebles apropiados y cómodos</p>

Anexo 3. Instrumentos de recopilación de datos

RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Jorge Yampier Panta Bohórquez, odontólogo de la Clínica Odontológica de Duran en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Los tiempos de espera y satisfacción del paciente, es por ello por lo que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la calidad de atención. Y la tercera es indagar sobre la aplicación de bioseguridad.

A continuación, encontrará enunciados en relación con lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

I. Datos sociodemográficos

A. Caracterización de los usuarios o pacientes

1. Grado de instrucción	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>
2. Ocupación	Trabajador independiente	<input type="checkbox"/>		
	Trabajador dependiente	<input type="checkbox"/>		
	Otros oficios	<input type="checkbox"/>		

B. Tiempo de espera

1. ¿Cuánto tiempo tomo tramitar su cita en admisión?	Más de 2 horas	1
	De 1 a 2 horas	2
	De 31 a 59 minutos	3
	De 16 a 30 minutos	4
	De 10 a 15 minutos	5
2. ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta?	Más de 2 horas	1
	De 1 a 2 horas	2
	De 31 a 59 minutos	3
	De 16 a 30 minutos	4
	De 10 a 15 minutos	5
3. ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?	Más de 2 horas	1
	De 1 a 2 horas	2
	De 31 a 59 minutos	3
	De 16 a 30 minutos	4
	De 10 a 15 minutos	5

II. Satisfacción de pacientes

Este cuestionario incluye 35 preguntas. Para responder elijá una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Dimensión Fiabilidad		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Se cumple con las normas de higiene de desinfección de manos antes y después de examinar al paciente por prevenir riesgos de contagio de COVID-19					
2	Los pacientes son atendidos sin diferencia alguna en relación con las otras personas					
3	La atención de los pacientes se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud					
4	La atención de los pacientes se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
5	Cuando se requiere presentar algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlos					
6	Los pacientes reciben información de los resultados de los exámenes realizados					
7	La farmacia del establecimiento cuenta con los medicamentos que receta el médico					
Dimensión Capacidad de respuesta		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	Los prestadores de servicios dan respuesta inmediata a las inquietudes sobre los cuidados y tratamientos que deben tener los pacientes en situación de contagio del COVID-19					
9	Los prestadores de servicios brindan orientación y dan respuestas rápidas respecto a la importancia de la administración de los medicamentos para los tratamientos médicos					
10	Los prestadores de servicios detectan de forma inmediata las anomalías de los pacientes en caso de contagio por el COVID-19					
11	La atención de los prestadores de servicios en el área de caja y farmacia es rápida e inmediata					
12	La atención recibida en el área de admisión fue rápida e inmediata					
13	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio médico es corto					
14	Cuando presentó algún problema o dificultad fue atendido y recibió respuesta de forma inmediata					
Dimensión Seguridad		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	Los prestadores de servicios conocen y aplican las normas de bioseguridad por posibles contagios de COVID-19					
16	Los prestadores de servicios orientan los cuidados de seguridad que deben tener los pacientes para prevenir posibles contagios con COVID-19					
17	Los prestadores de servicios conocen el esquema de					

	vacunas exigidas para prevenir el riesgo de contagio con COVID-19					
18	Durante la atención en el consultorio se respeta la privacidad del paciente					
19	Los médicos o profesionales que atienden a los pacientes realizan un examen completo y minucioso					
20	Los médicos o profesionales que atienden a los pacientes les brinda el tiempo suficiente para contestar todas sus dudas					
21	Los médicos o profesionales que atienden inspiran seguridad y confianza					
Dimensión Empatía		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	Los médicos o profesionales mantienen buena comunicación, trato con respeto, amabilidad durante la consulta					
23	Existe interés por parte de los profesionales si los pacientes no asisten a las consultas médicas					
24	El médico o profesional que atiende a los pacientes trata con amabilidad, respeto y paciencia					
25	El personal de admisión trata con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes					
26	Comprende la explicación que brinda el médico o profesional sobre su salud o resultados de su atención					
27	Comprende la explicación que brinda el médico o profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados que debe seguir					
28	El médico o profesional saluda y se despide de usted con mucha empatía y usando nombres al terminar la consulta					
Dimensión Elementos tangibles		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29	Se mantiene la privacidad durante la consulta médica, como cerrar la puerta, o utilizar biombos u otra cosa que sirva de protección					
30	Los espacios de la sala de espera son cómodos y adecuados para los pacientes					
31	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio son limpios, ventilados, ordenados y agradables					
32	Existen carteles, letreros o flechas para orientar a los pacientes mientras se encuentran en el establecimiento médico					
33	El consultorio odontológico cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención					
34	El establecimiento médico cuenta con baños limpios para uso de los pacientes					
35	La sala de espera del consultorio médico cuenta con inmuebles apropiados y cómodos					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

Se definió la dimensión de la muestra con el uso de una fórmula para la variable satisfacción del paciente de una clínica odontológica de Duran, donde: nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$).

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{(1200)(0,5)^2(1,96)^2}{(1200-1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2} = \frac{1152,48}{3,9579} = 291$$

Variable	Descripción	Valor
$\sigma =$	Desviaciones estándares de la población	0,5
$N =$	Tamaño de la población	1200
$Z =$	Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza de 95%	1,96
$e =$	Limite aceptable del error muestral	0,05
n esperado =	Tamaño de la población objetivo esperado para un nivel de confianza del 95%	291

Anexo 5. Informe de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

Grado profesional: Maestría ()
Doctor ()

Área de Formación académica:

Áreas de experiencia profesional:

Institución donde labora:

Tiempo de experiencia profesional en el área:

Experiencia en Investigación Psicométrica:

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA TIEMPO DE ESPERA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nombre de la Prueba: Autores: Procedencia: Administración: Tiempo de aplicación: Ámbito de aplicación: Significación:	
---	--

4. SOPORTE TEÓRICO

5. DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Satisfacción en Pacientes**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: *Fiabilidad*

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el grado de capacidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				

Firma

Anexo 6. Autorización de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos de la autoridad

"Año de la Universalización de la Salud"

Piura, 12 de Mayo de 2022

SOLICITO CARTA PARA AUTORIZACIÓN REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Doctor
Martín Edwin García Ramírez
Director de la Escuela de Posgrado
de la Universidad César Vallejo-Piura

Yo, Panta Bohórquez Jorge Yampier Con Pasaporte N° 0924959323, domiciliado en la Calle Cdla. Héctor Cobos Mz. E Sl. 11 del distrito de Durán, provincia de Guayas, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Piura.

Para efectos de obtener el Grado Académico de Maestro, debo realizar un trabajo de investigación en la forma siguiente:

- 1) Título de la Investigación : Tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Durán en tiempo de COVID-19,2022
- 2) Institución donde se llevará a cabo la investigación : Unidad Médica Odontomédica Durán
- 3) Nombres y Apellidos del Director (Jefe, Gerente, otro) : Ing. Jazmín Baque Rodríguez
- 4) La dirección de la institución es Lugar : Av. Velasco Ibarra y Av. Gilbert Ed. Plaza Alfaro Durán
- 5) Teléfono de la institución : 042155123 Celular:
- 6) Nombre del Jefe del Instituto de Investigación (o Comisión de Investigación) de la institución :
- 7) Otros datos :

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.


Firma

Anexos: Documentos que evidencian, si fueran necesarios.

- 1)
- 2)
- 3) N° celular estudiante:
- 4) Correo Electrónico:

Anexo 7. Consentimiento informado

Guayaquil, 25 de mayo del 2022.

Ingeniera

Jazmín Baque Rodríguez

Unidad Médica Odontológica Duran

De mis consideraciones:

En contestación a la solicitud, suscrito por el odontólogo Jorge Yampier Panta Bohórquez, con cédula de identidad 0924959323, con fecha 24 de mayo del 2022; autorizo el desarrollo de la investigación **“Tiempo de espera y la satisfacción en pacientes en una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022”**, aplicando encuestas como instrumentos de recolección de datos, como parte del trabajo de investigación de posgrado de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo – filial Piura.

Particular que autorizo, para los fines pertinentes.



Ing. Jazmín Baque Rodríguez
Unidad Médica Odontológica Duran