



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Tiempos de espera en el servicio de Odontología de la
microrred de Salud Carabayllo, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Grimaldo Valenzuela, Omar Clodoaldo

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la Salud

PERÚ - 2015

.....
Dra. Nancy Cuenca Robles
Presidente

.....
Dr. Felipe Guizado Oscco
Secretario

.....
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar en cada paso que doy y por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su inmenso amor.

Agradecimiento

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por el apoyo prestado en el proceso de investigación.

De manera especial a mi asesor de tesis Dr. Joaquín Vértiz Osoreo por su comprensión profunda, su capacidad para dirigir una investigación y culminar con éxito el presente trabajo.

A la dirección de la micro red de salud Carabayllo

Declaratoria de Autenticidad

Yo Omar Clodoaldo Grimaldo Valenzuela estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 21493237 con la tesis titulada “Tiempos de Espera y percepción de la atención en el servicio de Odontología de la Microred de salud Carabaylo, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 16 de abril del 2016

Firma

Nombres y apellidos: Omar Clodoaldo Grimaldo Valenzuela

DNI: 21493237

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Tiempos de Espera y percepción de la atención en el servicio de Odontología de la Microred de salud Carabaylo, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una revisión panorámica sobre el tema en el cual se plantea la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. En el marco teórico se narran los antecedentes y las teorías que lo sustentan.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos por otros investigadores y se hace la respectiva confrontación con todos los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Omar Clodoaldo Grimaldo Valenzuela

Índice.

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	28
1.3.1. Teórica	28
1.3.2. Práctica	28
1.3.3. Metodológica	29
1.4. Problema	30
1.4.1. Realidad problemática	30
1.4.2. Formulación del Problema general	31
1.5. Hipótesis	32
1.6. Objetivos	32
 II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de la variable	35
2.3. Metodología	35
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño de investigación	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37

2.6.1. Población	37
2.6.2. Muestra	37
2.6.3. Muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.7.1. Técnica de recolección de datos	38
2.7.2. Instrumento de recolección de datos	38
2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento	38
2.7.4. Procedimientos de recolección de datos	38
2.8. Métodos de Análisis de datos	40
III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados	42
3.2. Análisis por objetivos.	44
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
VIII. APÉNDICES	76

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1. Distribución de los pacientes de acuerdo al sexo y rango etario por centro de salud considerado de la microred de salud Carabayllo, 2016.	42
Tabla 2. Tiempo general evaluado en los tres centros de salud de la microred de salud Carabayllo.	44
Tabla 3. Tiempos de espera evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo.	45
Tabla 4 Análisis de varianza de los tiempos de espera totales evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo	48
Tabla 5. Prueba T student de los tiempos de espera evaluados en los centros de salud de microred de salud Carabayllo	48
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de los tiempos de espera 1 en los consultorios dentales de los Centros de salud.	50
Tabla 7. Análisis de varianza de los tiempos de espera 1 evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo.	51
Tabla 8. Prueba de contraste múltiple de Tukey de los tiempos de espera 1 evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo..	51
Tabla 9. Prueba T student de los tiempos de espera 1 evaluados en los centros de salud de microred de salud Carabayllo.	53
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de los tiempos de espera 2 en los consultorios dentales de los Centros de salud.	54
Tabla 11. Análisis de varianza de los tiempos de espera 2 evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo..	55

Tabla 12. Prueba T student de los tiempos de espera 2 evaluados en los centros de salud de microred de salud Carabayllo.	56
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de los tiempos de atención efectiva en los consultorios dentales de los Centros de salud.	57
Tabla 14. Análisis de varianza de los tiempos de atención efectiva evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo.	58
Tabla 15. Prueba T student de los tiempos de atención efectiva evaluados en los centros de salud de microred de salud Carabayllo.	59
Tabla 16. Estadísticos descriptivos de los tiempos de espera 3 en los consultorios dentales de los Centros de salud.	60
Tabla 17. Análisis de varianza de los tiempos de espera 3 evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo.	61
Tabla 18. Prueba de contraste múltiple de Tukey de los tiempos de espera 3 evaluados en cada centro de salud de microred de salud Carabayllo	62
Tabla 19. Prueba T student de los tiempos de espera 3 evaluados en los centros de salud de microred de salud Carabayllo.	64

Lista de figuras.	Pág.
Figura 1. Comparación entre espera y retraso	22
Figura 2. Cadenas de esperas y de retrasos	22
Figura 3. Diagrama de los tiempos de espera medidos en función a los procesos previstos en la atención de los consultorios dentales de los C.S. de la microred Carabayllo.	39
Figura 4. Composición de los pacientes que asistieron a atenderse en los consultorios dentales de los Centros de salud	43
Figura 5. Tiempos de espera en los consultorios dentales de los Centros de salud	46
Figura 6. Tiempos de espera totales en los consultorios dentales de los Centros de salud	47
Figura 7 Tiempos de espera 1 en los consultorios dentales de los Centros de salud	52
Figura 8 Tiempos de espera 2 en los consultorios dentales de los Centros de salud	55
Figura 9 Tiempos de atención efectiva en los consultorios dentales de los Centros de salud	58
Figura 10 Tiempos de espera 3 en los consultorios dentales de los Centros de salud	63

Resumen

La investigación se planteó con la finalidad de determinar las diferencias entre los tiempos de espera de la atención en el servicio de Odontología de los centros de salud de la microred de salud Carabayllo, 2016.

Fue una investigación básica, descriptiva, diseño no experimental comparativa. Se registraron los datos de los tiempos de espera antes de la cita de atención; después de la hora de la cita hasta la hora de atención efectiva; tiempo de atención efectiva en el consultorio y el tiempo post consulta en tres centros de salud de la microred Carabayllo, Lima. Todos los datos se recogieron en minutos. Se procesaron mediante ANOVA – one way para determinar diferencias entre los centros de salud. Asimismo la prueba T – Student se uso para comparar con los estándares normados por el ministerio de salud.

En promedio, los tiempos de espera total (292,56 minutos) son iguales en los tres centros de salud evaluados en la microred de salud Carabayllo, siendo significativamente superiores al nivel propuesto por el Minsa (45 minutos). En promedio, los tiempos de espera desde la llegada al C.S hasta la hora de la cita dental son diferentes en los tres centros de salud evaluados, siendo el centro de salud 3 (Villa Esperanza) el que menor tiempo presentó (126,9 min). Todos los centros de salud evaluados tuvieron significativamente tiempos superiores a lo propuesto por el Minsa (45 min). En promedio, los tiempos de espera desde la hora de la cita hasta la atención efectiva (130,4 min) son iguales en los tres centros de salud evaluados. Todos los centros de salud evaluados tuvieron significativamente tiempos superiores a lo propuesto por el Minsa (20 min). En promedio, los tiempos de atención efectiva (23,4 min.) son iguales en los tres centros de salud evaluados. Solamente el centro de salud 2 (Raúl Porras Barrenechea) fue estadísticamente igual al tiempo estipulado por el Minsa (30 min.). Los demás fueron significativamente menores. Finalmente, en promedio, los tiempos de espera después de la atención en consultorio hasta la salida del C.S. son diferentes en los tres centros de salud evaluados en la microred de salud Carabayllo, siendo el centro de salud 3 (Villa Esperanza) el que menor tiempo presentó (14,29 min). Todos los centros de salud evaluados tuvieron significativamente tiempos superiores a lo propuesto por el Minsa (10 min).

Palabras clave: Tiempos de espera, tiempo de atención.

Abstract

The research was raised in order to determine the differences between timeouts care service Dentistry of health centers health microred Carabayllo, 2016.

It was not a comparative experimental basic research, descriptive, design. data timeouts before the appointment of care were recorded; after the appointment time to time effective care; time effective care at the office and post consultation time in three health centers Carabayllo, Lima microred. All data were collected in minutes. They were processed by ANOVA - one way to determine differences between health centers. Also test T - Student was used to compare the standards regulated by the Ministry of Health.

On average, total waiting time (292.56 minutes) are the same in all three health centers evaluated the health microred Carabayllo, significantly higher than proposed by the Minsa (45 minutes) level. On average waiting time from arrival at q.s. to the time of the dental appointment they are different in the three health centers evaluated, being the center of Health 3 (Villa) which presented shortest time (126.9 min). All health centers evaluated were significantly higher than proposed by the Minsa (45 min) times. On average wait times from the time of appointment to the effective care (130.4 min) are the same in all three health centers evaluated. All health centers evaluated were significantly higher than proposed by the Minsa (20 min) times. On average effective care times (23.4 min.) Are the same in all three health centers evaluated. Only the health center 2 (Raúl Porrás Barrenechea) was statistically equal to that stipulated by the Minsa (30 min.) Time. Others were significantly lower. Finally, average waiting times after care in office until the departure of C. S. They are different in the three health centers evaluated the health microred Carabayllo, being the center of Health 3 (Villa Esperanza) which presented shortest time (14.29 min). All health centers evaluated were significantly higher than proposed by the Minsa (10 min) times.

Keywords: Timeouts, attention span