



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Tiempo de espera en la percepción de calidad de atención
odontológica del paciente en un centro de salud – Puno, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Fernandez Calcina, Karen Mabel (orcid.org/0000-0001-9686-1785)

ASESOR:

Dr. Ostos De La Cruz, Felipe (orcid.org/0000-0002-2718-3957)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación dedicada a mi hija que en todo momento me acompaño para seguir superándome, a mi querido esposo por su paciencia y mis adorados padres por su incondicional apoyo.

Agradecimiento

A Dios por permitirme seguir mis estudios aun con contratiempos, a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de estudios, a mi asesor Dr. Felipe Ostos de la Cruz por su paciencia y colaboración. Al centro de salud Chucuito y a los profesionales de la salud de este centro.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Confiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 2.	Fiabilidad	20
Tabla 3.	Calidad de atención	22
Tabla 4.	Niveles de dimensiones de calidad de atención	23
Tabla 5.	Tiempo de espera	24
Tabla 6.	Niveles de dimensiones de tiempo de espera	25
Tabla 7.	Informe de ajuste del modelo de la hipótesis general	27
Tabla 8.	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general	28
Tabla 9.	Informe de ajuste del modelo de la hipótesis 1	28
Tabla 10.	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis 1	29
Tabla 11.	Informe de ajuste del modelo de la hipótesis 2	29
Tabla 12.	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis 2	30
Tabla 13.	Informe de ajuste del modelo de la hipótesis 3	30
Tabla 14.	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis 3	31

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Calidad de atención	22
Figura 2.	Dimensiones de calidad de atención	23
Figura 3.	Tiempo de espera	24
Figura 4.	Determinantes de tiempo de espera	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un centro de salud de Puno, 2021. Metodológicamente fue una investigación de diseño no experimental, correlacional causal, de corte transversal.

La muestra fue de 86 pacientes usuarios, entre 18 a 55 años de edad, que acudieron al servicio de odontología en el centro de salud de Chucuito de Puno 2021. Tipo de muestreo probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que se redactó y se realizó vía en google formularios. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, donde el resultado estadístico para la variable independiente calidad de atención fue de 0,926 y para la variable dependiente tiempo de espera fue de 0,836. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras.

Para la prueba de hipótesis se realizó a través de la prueba estadística Chi-Cuadrado De acuerdo al estadístico regresión ordinal (R²) se determinó que existe un impacto significativo del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021. (Nagelkerke= 0,385). Esto ratificó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras clave: tiempo de espera, percepción, calidad de atención, impacto.

Abstract

The objective of this research was to determine the impact of waiting time on the patient's perception of quality of dental care in a health center in Puno, 2021. Methodologically, it was a cross-sectional, causal correlational, non-experimental design research.

The sample consisted of 86 user patients, between 18 and 55 years of age, who attended the dentistry service at the Chucuito de Puno 2021 health center. Type of probability sampling. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire that was written and carried out via google forms. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, where the statistical result for the independent variable quality of care was 0.926 and for the dependent variable waiting time was 0.836. For the descriptive analysis, tables of frequency distribution and the bar graph were made.

For the hypothesis test, it was carried out through the Chi-Square statistical test. According to the ordinal regression statistic (R²), it was determined that there is a significant impact of waiting time on the perception of quality of dental care of the patient in a Center of Health - Puno, 2021. (Nagelkerke = 0.385). This confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: waiting time, perception, quality of care, impact.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional como el caso de México existe un perfeccionamiento de la calidad de atención, esto gracias a la implementación de las estrategias y acciones llevadas a cabo por reformas políticas en salud. Pero aun es necesario fortalecer e incorporar estrategias organizativas como mejorar la capacidad de respuesta, implementar programas de capacitación para los profesionales. Y una estrategia elemental es la consolidación de los indicadores de calidad de atención con el objetivo de sostener una valoración permanente y hallar áreas de mejora. Otras a considerarse es una atención centrada en las necesidades de los pacientes con integridad y equidad; facilidad de acceso, la oportuna elección del servicio y disminución del tiempo de espera. En la actualidad existe mayor participación de la población y el juicio emitido por el paciente ha adquirido mayor protagonismo y sus expectativas obligan a una respuesta adecuada por parte del sistema de salud. (Reyes, et al., 2013)

En cuanto a la calidad de atención en el tiempo de espera del paciente en el Perú: Gutierrez (2019), mencionó que debido al sistema de salud segmentado y a las políticas obsoletas que se implementaron, la calidad de atención en el tiempo de espera es inexistente, no se cuenta con la evidencia para que estos sean estudiados y corregidos oportunamente. La política para afrontar este problema en el Perú se enfoca básicamente en estrategias de oferta (centros de salud, profesionales, consultas, etc.) a la demanda existente. El paciente no define la calidad con un concepto que tiene sola una dimensión, sino como un constructo polisémico que es satisfacción. Según los resultados de la investigación, menciono que entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad existe una relación inversa.

Asimismo, Espejo (2018), indagó la diferencia de calidad de atención de un organismo público y de un organismo del servicio de odontológica en la provincia de Lima. La atención de calidad del área de odontología del sector privado presentó una diferencia significativa entre la satisfacción y expectativa en relación a la atención odontológica de la institución pública. En la investigación se

encontró que la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la institución privada es mayor que la calidad de servicio de la institución pública.

La calidad de atención en el servicio de odontología y el tiempo de espera son exigencias cada vez más necesaria en las instituciones públicas ya que la escasez de profesionales cirujanos dentistas en el sector público y la gran demanda de pacientes para ser atendidos muestra claramente una gran brecha en los servicios de salud de las instituciones públicas. El poco interés que muestran nuestras autoridades frente a la problemática que no solo abre una brecha entre el profesional y el paciente, sino que genera insatisfacción en el profesional también, puesto que este no cuenta con las herramientas adecuadas para brindar un servicio de atención adecuado (Lara, et al., 2020).

En el centro de salud Chucuito de Puno, el paciente no solo valora un buen diagnóstico y un tratamiento de calidad, sino el precio de tiempo que está pagando. Resolver el vínculo entre la calidad de atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes permite conocer la satisfacción del paciente y legitimar socialmente la prestación de servicios odontológicos en el sector público. Al investigar los métodos que permiten definirla afinidad entre calidad de atención odontológica y tiempo de espera es relevante, puesto que permite tomar medidas correctivas que mejoren el tiempo de espera y por ende la calidad de atención odontológica. Asimismo, se percibe que hay deficiencia en la metodología de la atención del centro de salud.

Se formula la pregunta general: ¿Cuál es el impacto del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021? Asimismo, se formulan las preguntas específicas: ¿Cuál es el impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la percepción de la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud - Puno? ¿Cuál es el impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la percepción de la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud - Puno? ¿Cuál es el impacto del tiempo de atención en la consulta en la percepción de la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud – Puno?

La investigación se justifica; siendo la justificación teórica que la investigación se rige de conceptos brindados por diferentes estudios alrededor del mundo, acotando nuevos conceptos actuales, debido a que no existe estudios actualizados que evidencien la calidad de atención relacionado al tiempo de espera del paciente en el sector público en la región Puno. Al mismo tiempo esta investigación contribuye como base y antecedente para futuras investigaciones relacionados al tema. La justificación metodológica es que la investigación dará un aporte actual y significativo; el instrumento adaptado se realizó para determinar la correlación y la causalidad de las variables. La justificación practica conlleva a la aplicación de los resultados como base de datos y tener un conocimiento científico de la realidad de la institución, y a otras en la Región y frente a las autoridades de salud. De igual manera su justificación social la repercusión beneficiaria para los usuarios/pacientes.

Se plantea el objetivo general: Determinar el impacto del tiempo de espera en la percepción de la calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021. de igual forma los objetivos específicos: Determinar el impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la percepción de la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud - Puno. Analizar el impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la percepción de calidad de atención odontológica en un Centro de Salud - Puno. Determinar el impacto del tiempo de atención en la consulta en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud – Puno.

Se plantea la hipótesis general: Existe un impacto significativo del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas: Existe impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la percepción de calidad de atención odontológica en un Centro de Salud - Puno. Existe impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la percepción de calidad de atención odontológica en un Centro de Salud - Puno. Existe impacto del tiempo de atención en la consulta en la percepción de calidad de atención odontológica en un Centro de Salud – Puno.

II. MARCO TEÓRICO

En los previos trabajos internacionales se cuenta con la investigación de Carbo (2020), evaluó la correlación de la calidad de atención y el tiempo de espera de centros de salud del sector público y privado que eran derivados del SALUDMED; tuvo una muestra de 89 pacientes. La investigación responde a una óptica cuantitativo–descriptivo; de diseño no experimental, transversal; de tipo correlacional causal. Donde utilizó cuestionarios con escala de Likert para extraer los resultados. Concluyó que la calidad de atención tiene una afinidad media pero significativa con el tiempo de espera, es decir un 90,9% de los usuarios expreso que cuando la calidad de atención es muy buena, y relación al tiempo de espera que estos percibieron fue muy poco. Esta investigación exhibe datos importantes para el marco teórico en referencia a las variables a estudiar y acotar en la discusión.

Rai et al (2019), determinaron la percepción de la calidad de la atención odontológica que reciben los pacientes en el organismo de salud Héroes, en la Facultad de Medicina Dental. La investigación tuvo un diseño transversal, dio conceptos referidos a la empatía y la calidad de la atención, los autores utilizaron las Medidas de Calidad del Servicio (SERVQUAL) y el Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ). Asimismo, aplicó la prueba exacta de Fisher para probar cualquier diferencia significativa entre las variables, Los participantes fueron sometidos a la encuesta, donde los resultados fueron que los veteranos están de acuerdo con las condiciones en cuanto a las cuatro escalas de calidad de atención y con la satisfacción en relación con la atención odontológica recibida. El estudio desarrolla datos importantes de la variable independiente, lo cual se toma de referencia para la investigación y para de la discusión del presente trabajo.

Sun et al (2017), determinaron elevar la satisfacción y disminuir el tiempo de espera de los pacientes ambulatorios en un hospital general terciario público chino. La investigación fue un estudio longitudinal se analizaron datos para determinar los cambios y tendencias de los tiempos de espera antes y después

de la introducción de las estrategias de reducción del tiempo de espera, La investigación tuvo un diseño cuasi- experimental. Ejecutaron el análisis de correlación de Pearson. La investigación dio un resultado que la duración de espera respecto al tiempo disminuyo cuando se introdujo las estrategias respectivas. Se concluyó que las estrategias destinadas a reducir el tiempo de espera tienen un efecto que aumenta la satisfacción del paciente es decir son eficaces. Sumado a la implementación de incentivos para el grupo de trabajadores a cargo. El artículo ofrece datos relevantes acerca de las variables y exhibe temas para la discusión de la investigación.

Abbasi, et al., (2019) evaluaron la medición de la percepción de los pacientes acerca de la calidad de servicio de las clínicas en los hospitales universitarios afiliados a la universidad de ciencias médicas de Teherán en Irán. El estudio fue de tipo transversal. Utilizaron un cuestionario y almacenaron los resultados en una sola base de datos SPSS 23, se calculó estos datos en la prueba T, el ANOVA y el coeficiente de correlación de Pearson. Donde resulto que, los pacientes estaban más satisfechos con la consulta médica, los costos de los servicios y el proceso de admisión. Hubo una percepción positiva de la calidad del servicio y el motivo de ingreso, fuente de recomendación, nivel educativo y tiempo de espera en las clínicas. Llegó a la deducción que la mayoría de los pacientes tuvieron una experiencia positiva con las visitas a las clínicas y percibieron que la prestación de servicios era buena. El estudio aporta datos para la presente investigación.

Kriel, et al., (2021) tuvieron el designio de determinar la calidad de atención específica de planificación familiar en Sudáfrica. El estudio tuvo un método cualitativo formativo. Entrevistaron a ochenta pacientes, para el análisis de resultados utilizaron NVIVO 10. Hallaron que la falta de proveedores y la no constante capacitación técnica contribuyen a largos tiempos de espera, sumado a una infraestructura deficiente y las malas relaciones interpersonales, la satisfacción de las pacientes no genera confianza para la utilización de los anticonceptivos o su seguimiento. La investigación concluyo que es necesario

mejorar los desafíos y percepciones de la calidad de atención para mejorar los resultados de los anticonceptivos.

Entre las investigaciones nacionales se tiene a Caycho, (2019), determinó la relación del tiempo de espera y la calidad de la atención odontológica, hizo un estudio de tipo básico sustantivo, no experimental, descriptivo correlacional. Para lo cual utilizó la encuesta como técnica. Los resultados fueron: en proporción a la variable calidad de atención el 97.5% de los usuarios notaron un nivel de atención regular y un 2.5% advirtieron una atención adecuada; y en relación con la variable tiempo de espera resultó que un 60% de los pacientes estimó que fue regular y un 40% estimó que fue excesivo. La investigación concluyó que existe una correlación inversa pero significativa entre ambas variables. Este trabajo aporta como base de información, de estadística y conocimiento para la presente investigación.

Espejo, (2018), evaluó la satisfacción y expectativa de los usuarios en conexión con la calidad de servicio en la atención odontológica de una clínica privada y a un hospital público en la provincia de Lima. El trabajo fue una investigación observacional, descriptivo donde incluyó a 100 pacientes que eran usuarios de la clínica y a 100 pacientes que eran usuarios del hospital público. En la investigación se utilizó la encuesta con escala Servqual para poder medir la variable calidad de servicio en la atención odontológica. La investigación dio como resultado una diferencia significativa entre satisfacción y expectativa en la clínica privada. Resultó que la atención de calidad del hospital no presentó disimilitud entre la expectativa y satisfacción. Concluyó que la atención de calidad del servicio odontológico es mayor en la clínica privada que en la del hospital público. Este trabajo aporta como base de información, de estadística y conocimiento para la presente investigación.

Pinella, (2019), evaluó gestar un programa de gestión para la calidad con el fin de corregir y perfeccionar la atención en el servicio de odontología de un establecimiento de salud en Perú. Su investigación fue de tipo descriptivo observacional, estudió a un grupo de 3 cirujanos dentistas y a 70 pacientes.

Empleó 2 encuestas como técnica que fueron dirigidas a los profesionales odontólogos y a los pacientes. La investigación resultó que existe una prevalencia negativa en relación a las dimensiones de la variable gestión de calidad. Por ello concluyó una deficiente calidad de atención dentro del servicio de odontología, y debido a la problemática se decide tomar campo de acción, elaborando un programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología. Este programa fue aprobado y validado por un juicio de expertos. Este trabajo aporta como base de información, de estadística y conocimiento para la presente investigación.

Gutierrez, (2019), determinó la afinidad del tiempo de espera entre la percepción de la calidad de atención odontostomatológica de los usuarios de un hospital de la seguridad social en el Perú. Empleó un método para valorar los niveles de insatisfacción y satisfacción mediante el SERVQUAL modificado. Correlacionó con el tiempo de espera y su influencia de la calidad de vida. La investigación dio como resultado que los pacientes manifestaron un 44% de satisfacción y aquellos pacientes que esperaron más de 180 días manifestaron mayor posibilidad de insatisfacción. Concluyó que hay relación inversa entre la percepción de la calidad de atención y el tiempo de espera. Asimismo, analizó que el nivel de insatisfacción está asociado a una calidad de vida afectada, más que al tiempo de espera. Este trabajo aporta como base de información, de estadística y conocimiento para la presente investigación.

Mamani, (2017), señaló el grado de satisfacción de los pacientes en razón a la calidad de atención odontológica brindada por la posta de salud Salcedo. La investigación no experimental, descriptiva, de corte transversal. Se evaluaron a 60 pacientes que fueron usuarios del servicio de odontología. Utilizó la encuesta como instrumento que constó de 40 preguntas. La investigación demostró un resultado con respecto al grado de satisfacción alto un 81.7% y un 18.3% al grado de satisfacción mediano. Concluyó que existe un alto grado de satisfacción y en cuanto a las categorizaciones poco satisfecho y no satisfecho no se reportó con respecto a la

calidad de atención odontológica. El presente estudio aporta información para la discusión de la investigación.

Seguidamente desarrollaremos los conceptos concernientes a la variable calidad de atención como de Parasuraman, et al., (1988), citado por Carbo, (2020), definieron a la calidad como puntos de vista centrados en la realidad que son manifestados por los usuarios acerca de un servicio recibido, también se considera las expectativas que tienen los usuarios antes de recibir el servicio. Por ello el usuario emite una valoración positiva o una negativa acerca de la atención recibida, y es donde se emite un juicio acerca de las perspectivas de lo recibido y de las expectativas deseadas. De igual manera. García, et al., (2021) mencionaron que una mala calidad de atención conlleva a efectos perjudiciales para el acceso y la universalidad de los servicios de salud. La calidad se enfoca en la satisfacción del paciente como un indicador de calidad de atención en salud. También juega un papel importante el nivel de recursos que invierte el estado así también el nivel del personal de salud.

Forrellat, (2014), definió a la calidad en relación al sector salud, que debe ser sinónimo de sencillez y facilidad es decir debe ser la misma en todos los niveles de atención, pero que se encuentre en un mejoramiento progresivo y por ultimo debe ser perceptible y cuantificable, que no solo este dirigido por un grupo de personas, sino que involucré a toda la organización. También menciona la eficacia y eficiencia refiere a contar con una metodología y tecnologías idóneas y estas mismas brinden un rendimiento y costeo adecuado. Hanefeld, et al., (2017), definieron a la calidad como a la utilización de un servicio con capacidad de respuesta y gestión a través de la experiencia a lo largo de un periodo de tiempo. Es un constructo social donde las percepciones de calidad son más que los indicadores clínicos. La calidad se entiende viendo más allá de las normas sociales, la confianza, los valores y las relaciones, es decir se debe mejorar no solo la calidad técnica sino también los niveles de confianza, la aceptabilidad y la capacidad de respuesta entre el proveedor y el usuario.

Otro autor que relata el tema es Plizzo, (2013), mencionó que la calidad se relaciona con grupos de métodos o procesos que se ejecutan y luego se lleva a la práctica de forma continua en cualquier rubro de institución, donde su meta es deducir y analizar los requerimientos del usuario que por lo general son una atención correcta, idónea, adecuado, confiable y sobre todo apreciable, a pesar que pueda surgir algún imprevisto que pueda generar errores o falencias, y que den como resultado el entendimiento por parte del usuario y que sienta que cubre de la mejor manera sus necesidades. Asimismo, Donabedian (1983), considerado como padre de la Calidad de la Atención en Salud, le dio un enfoque a la calidad centrada en el consumidor, este es el juez encargado de establecer si existe calidad o no. El consumidor califica si el servicio o producto que recibió satisface sus expectativas o necesidades.

Anep de la fundación Àlvar Net. (2018), consideraron tres perspectivas acerca a la calidad de atención: la calidad absoluta definida también como calidad profesional o científica es cuando se restablece en su totalidad la salud del paciente, en este se consideran el factor científico-técnico. Calidad individual, se pone énfasis a la evaluación de la calidad que califica el paciente de un servicio sanitario basándose en sus riesgos, beneficios, costos y experiencias teniendo como base la información que él recibió y el que le brindo el profesional a su cargo. Y calidad social, da énfasis a un grupo de pacientes es decir a una comunidad y este mismo participa en la utilidad y los beneficios que pueden obtener como un costo social bajo y el más importante es cómo administrar de forma equitativa los beneficios para toda la comunidad.

Por otro lado, respecto a la calidad de atención odontológica Castañeda (2020), mencionó que la calidad de los servicios dentales es relacionada con la satisfacción positiva y significativa de los pacientes. También mencionó dimensiones técnicas tales como el conocimiento del profesional, la accesibilidad que tienen los pacientes y el nivel de las soluciones brindadas por el profesional, la organización administrativa, los materiales y equipos con los que cuenta el servicio.

Las teorías epistemológicas que mencionan la naturaleza, los fundamentos y el alcance que tuvo el término calidad son diversas y han sido estudiadas durante el tiempo. Dentro de ellas tenemos a la Teoría de la calidad de Deming, en su concepto afirmó que la calidad es un elemento estratégico, ya que permite definir el problema y resolverlo puntualmente, esto se debe a que cuenta con 4 fases: hacer, planear, actuar y verificar; donde delimitó los principios de eficacia de una institución y que se pueden replicar en instituciones de diferente índole. (Deming., 2000)

También cabe mencionar la teoría de la no confirmación de expectativas fue rediseñada por los conceptos de mercadotecnia donde menciona que el cliente o usuario tiene la absoluta libertad de decidir su satisfacción, determinando la realidad que vivió y la expectativa que tuvo. Asimismo, esta opinión de satisfacción o insatisfacción determinada por el cliente facilita conocer y comparar las expectativas de calidad de servicio que tuvo entre lo que recibió. Por ello señalaron que esta teoría estima el aspecto de tiempo de espera y la manera en que esta fue evaluada, bien sea por encuestas, donde el instrumento preferido es el cuestionario con preguntas cerradas en base a una escala de medición. (Camisón, 2006)

En la teoría de las expectativas, Thomson (2005), hizo referencia al producto que el cliente tiene la expectativa de conseguir de la atención médica, donde en algunas ocasiones la atención recibida supera por mucho a la expectativa del cliente o paciente en el caso. Mencionó que los indicadores de calidad y tiempos de espera tiene que supervisarse y actualizarse constantemente, dentro de ellos también tiene importancia la fe que le da el paciente al médico tratante o al establecimiento de salud, a la expectativa que el paciente espera recibir y el interés del mismo por hacerse del servicio requerido.

Lizano et al (2019), dieron un enfoque a la calidad como una prioridad para mantener a las empresas en competitividad y estas generen confianza. También contribuyó a la mejora de gestión, por ende, establece y mejora planes estratégicos, identificando líderes dando una atención con eficiencia, rentable y un desempeño general adecuado.

Parasuraman et al. (1988) plasmó elementos en su modelo SERVQUAL que consiente tres tipos de servicios como es salud, transporte y educación, que en un inicio contaba con diez dimensiones, posteriormente fueron resumidas a cinco dimensiones de calidad de atención. Ko et al (2020) aplicaron el modelo SERVQUAL para medir la calidad de atención en salud, confirmando que el instrumento brindó resultados al objetivo de la investigación, el análisis dio a relucir los factores de insatisfacción y que el estudio de la planificación es importante, previo a la implementación de mejoras; el instrumento y metodología de esta investigación fueron extremadamente significativos en la aplicación práctica.

En este sentido se contemplaron como dimensiones de la variable calidad de atención, de acuerdo a Parasuraman et al. (1988) citado por Carbo (2020), los siguientes: Fiabilidad, en este se consideraron los resultados alcanzados que son percibidos y experimentados por el paciente en cualquier servicio, en tal sentido en esta dimensión se considera el nivel de eficiencia, reconocer problemas y resolver los inconvenientes que susciten en la institución. Parasuraman et al. (1988) citado por Carbo (2020). Por otro lado, Pouragha, et al., (2016), consideraron a la fiabilidad como resultado positivo de la experiencia, de los costos del servicio y la información brindada por el personal de salud. Loustanau, (2018), conceptualizó a la fiabilidad como la capacidad del desenvolvimiento del servicio con expectativas positivas para que fue diseñado.

Capacidad de respuesta, en este consideraron el tiempo de atención brindada por un servicio, donde el tiempo tiene que ser idóneo con una atención rápida, pero sin perder la eficacia en la atención, ya que a los pacientes no les agrada esperar. Se recomienda sistematizar procesos o aumentar personal especializado, para que brinden apoyo frente a inquietudes y servicios que requieran los pacientes. Parasuraman, et al., (1988) citado por Carbo, (2020). Asimismo, Pouragha, et al., (2016), conceptualizaron a la capacidad de respuesta una consulta médica satisfactoria. Ruiz, (2017), lo definió como el rápido actuar de los profesionales a cargo de la atención y la disolución de inquietudes o reclamo por parte del paciente.

Seguridad, consideraron a partir de los conocimientos teóricos-prácticos bien fundamentados por parte del profesional, este debe demostrar cordialidad, confianza, ética profesional, es decir se refiere a la garantía y veracidad que se aprecia en la atención. El comportamiento del profesional debe originar una imagen consistente sumado a al papel importante que juega el centro médico con los pacientes debe orientar que el paciente se sienta tranquilo y que perciba la disminución de riesgos. Parasuraman, et al., (1988) citado por Carbo, (2020). Por otro lado, Pouragha, et al., (2016), consideró a la seguridad como la información adecuada, es decir dar solución a una problemática de salud con ética y profesionalismo. Loustanau, (2018), lo definió como el nivel de conocimientos que poseen el personal para realizar sus actividades, su capacidad de transmitir confianza y su cortesía.

Empatía, consideraron a las emociones que influyen constantemente a los seres humanos, no interesa si son positivas o negativas de hecho, los autores señalan que es la dimensión más determinante. Relacionado al personal de salud que brinda la atención su comportamiento debe de ser “humanitario”, comunicativa, carismático, afable, comprensivo, solidario, gracia y en especial con un nivel alto de inteligencia emocional, ya que la atención es brindada tanto para ancianos y niños que son pacientes especiales. Estas características si se ponen en marcha serán la mejor herramienta para lidiar con los pacientes. Parasuraman, et al., (1988) citado por Carbo, (2020). Asimismo, Lostaunau, (2018), definió a la empatía como la mejor dimensión para medir la calidad, ya que se trata del entendimiento de las experiencias de cada persona. Barrón, (2012), conceptualizó a la empatía como ser accesible y acometer una relación entre el paciente y el profesional, respetando sus creencias sin ninguna discriminación.

Tangibilidad, consideraron a “lo que se puede palpar o sentir con los sentidos” lo autores consideran a esta dimensión como una de mayor objetividad. Este está relacionado a la infraestructura y los equipos tecnológicos-médicos con los que cuenta una institución de salud para brindar a los pacientes, donde los pacientes/usuarios reaccionan críticamente en resultado de las deficiencias y carencias de equipo tecnológico-medico, infraestructura, medicamentos,

instrumentales, material médico, equipos especiales para reanimación, insumos para realizar exámenes auxiliares y otros, que se presentan en la mayoría de las instituciones de salud. Parasuraman, et al., (1988), citado por Carbo, (2020). Por otro lado, Pouragha, et al., (2016), definió a la tangibilidad como la satisfacción del paciente en cuanto al entorno físico de los servicios donde se le brinda la atención. Vigo, (2020), lo definió como aquellos elementos como equipos medico en buen estado de funcionamiento y conservación, y contar con bioseguridad, así evitar algún riesgo de contaminación.

En cuanto al respaldo científico de la variable tiempo de espera desarrollaremos los conceptos concernientes de Maldonado, et al., (2002), citado por Caycho, (2019), conceptualizaron al tiempo de espera como el periodo de tiempo que el paciente/usuario tolera desde el momento en que aparta una cita con el profesional de salud correspondiente, hasta el instante en que el paciente/usuario es atendido por el profesional correspondiente o en el servicio donde obtuvo la cita.

Según López, et al., (2005) mencionó que el tiempo de espera va desde el momento previo donde el paciente espera forzoso antes de que inicie su atención hasta el tiempo después de iniciada la atención y esta termine, en este periodo el paciente advierte que, el tiempo de espera es largo. Cabe mencionar que al esperar un determinado tiempo experimentamos variadas emociones, sensaciones o en el peor de los casos deterioro de la salud esto como resultado del tiempo de espera. (Córdova, 2018).

Para Fontova, et al., (2015) conceptualizó al tiempo como al lapso de momentos que el paciente debe esperar desde el instante en el que este ingresa al centro de salud sin considerar si este es público o privado y hasta el instante en que el paciente es atendido por el profesional de salud correspondiente a la cita que deseó. Carro, et al., (2012), mencionó que el estudio del tiempo de espera en las colas genera un análisis para corregir y perfeccionar el manejo de la atención de los proveedores. También permite identificar la eficiencia y capacidad de estos.

Asimismo, contribuye con la mejora ante posibles insatisfacciones del usuario, promoviendo que el prestador del servicio evalúe y mejore su productividad.

Entre las teorías circundantes sobre la variable tiempo de espera tenemos a Barbosa, et al., (2011), mencionó acerca de los tipos de tiempo de espera, este se basa en la percepción del paciente/usuario externo, y como resultado primero nos da a entender que el tiempo de espera objetivo es el tiempo establecido verdadero y el otro tipo es el tiempo de espera es el subjetivo que es la adición del tiempo real sumado al tiempo percibido en donde afecta la experiencia. A lo que concierne el interés del tiempo de espera se conceptualizó como “la influencia en la satisfacción del paciente acerca del tiempo de espera percibido lo que genera una satisfacción positiva si el caso es que el tiempo de espera percibido es corto o se encuentra dentro de los parámetros establecidos, o una satisfacción negativa o insatisfacción si el caso es un tiempo de espera largo”. (Ugalde, 2010).

Craig, (2018), mencionó un enfoque acerca de la mejora del servicio de la salud y reducción de errores que en gran complejidad trata acerca de los niveles de tiempo de espera en diferentes circunstancias dentro de las instituciones de salud. Obviamente que por sí solo no mejora los resultados positivos de calidad de atención sino allí también intervienen la mejora de provisiones, reducir costos, agilizar los tiempos de los diferentes servicios.

Monge, et al., (2014), enfocó al tiempo de espera como inaceptable, debido a que reportan que una persona de cada cinco sufre consecuencias como dolor, estrés y ansiedad. Lo que genera “la ausencia de oportunidad en la atención de la salud de las personas” como resultado plantearon maximizar la cobertura de atención.

Respecto a las dimensiones de tiempo de espera menciono a Maldonado, et al (2002), citado por Caycho, (2019), tiempo de espera para la obtención de la cita se refirieron al tiempo que el paciente aguarda para ejecutar una cita médica de acuerdo al procedimiento y normas en la agenda institucional del centro de salud. Este tiempo obedece a la demanda de los pacientes, cantidad de personal de salud y la oferta que brinda el servicio en el centro de salud. Pinedo, (2018) y Ministerio de Sanidad,

Servicios Sociales e Igualdad, (2014), lo conceptualizaron como al tiempo que aguarda el paciente para el agendamiento de su cita.

Tiempo en la sala de espera, Maldonado, et al., (2002), citado por Caycho (2019), se refirieron al tiempo de espera que el paciente aguarda en la sala de espera o en la cola antes de ingresar al consultorio médico. Este tiempo obedece a la demanda con el que servicio cuenta y es variable según la especialidad del servicio. Monge, et al., (2014), mencionó que es el tiempo que tolera el paciente para la atención, esta entre el pedido de la consulta, hasta la hora en que se programó la consulta. Rengel, (2015), lo denominó a la espera en marcha, es decir la espera de los pacientes que están en la lista de atención según su orden de cita.

Tiempo de atención en la consulta, Maldonado, et al., (2002), citado por Caycho (2019) se refirieron al periodo de tiempo que se da, desde el ingreso del paciente al consultorio médico, que es en donde se realiza la consulta hasta el momento en que sale del consultorio. Monge, et al., (2014), lo definió como al tiempo de tratamiento, que va desde que el paciente ingresa al servicio y finaliza cuando ya fue tratado. Pinedo, (2018), definió como al tiempo transcurrido desde el instante que el paciente ingresa hasta que sale del servicio. Este presenta guía de referencias internacionales como la aplicada en el SERAM. (Girbés et al, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de investigación ya que parte de un estudio delimitado y concreto, basándose en la revisión de la bibliografía mencionada en el marco teórico como un proceso para dirigir el estudio. La recolección de datos nos ayuda para corroborar la hipótesis planteada y establecer las variables en base a la medición numérica, y por supuesto al análisis estadístico en un determinado marco. Se establece conclusiones a partir de comportamientos y la probatoria de teorías, a la par se busca dar respuesta a la hipótesis planteada. (Hernández-Sampieri, 2018).

La investigación según su profundidad es de tipo aplicada según Abarza (2012), la investigación aplicada busca estudiar las causas de un problema a través de la información recopilada por el investigador y brindar una solución respondiendo a las preguntas planteadas de una manera práctica,

Igualmente, este estudio consideró una investigación de nivel explicativo, correlacional causal, según Morales, (2012), la finalidad es conocer y buscar la relación de causa y efecto o el grado de asociación respondiendo a la hipótesis planteada. Se da resultados y conclusiones en un sentido más profundo de conocimiento y proporciona un sentido de entendimiento.

Por otra parte, la investigación es de diseño no experimental ya que estas responden a las preguntas planteadas de la investigación sin alterar las variables, ya que solo se limita a analizarlas. (Levin, 2004).

Asimismo, se debe formalizar que la investigación es transversal ya que describe las vinculaciones de las variables en un preciso momento y en un mismo periodo de tiempo, (Hernández, 2014). También se analizará la correlación del comportamiento de la variable (VI) con la variable dependiente (VD) es decir una afinidad de causa y efecto. Exhibido en el siguiente esquema.

$$VI \xrightarrow{R^2} VD$$

Dónde:

M = Muestra

VI = Calidad de atención odontológica

R² = Regresión ordinal

VD = Tiempo de espera

3.2 Variables y operacionalización.

Variable independiente: Calidad de atención.

Se conceptuó como los diferentes criterios o punto de vista que experimentaron los usuarios por algún servicio prestado con respecto a las aspiraciones que los mismos usuarios se plantearon con anticipación. Simultáneamente los usuarios manifiestan una valoración negativa o positiva de la calidad, donde las perspectivas de lo recibido se confrontan con las esperadas. (Parasuraman et al, 1988, citado por Carbo, 2020).

Al considerarse las perspectivas del usuario en base a sus experiencias y creencias de lo recibido, se delinea un cuestionario de 23 interrogantes dividido en 5 dimensiones contando con 5 escalas cada una, las cuales son: dimensión fiabilidad (4 interrogantes), la capacidad de respuesta (4 interrogantes), seguridad (4 interrogantes), empatía (5 interrogantes) y tangibilidad (6 interrogantes).

Variable dependiente: Tiempo de espera.

Según Maldonado et al. (2002) citado por Caycho (2019), conceptualizó al tiempo de espera como el periodo de tiempo que el paciente tolera desde que tiene la oportunidad en que aparta una cita con el profesional de salud correspondiente, hasta el instante en que el paciente/usuario es atendido por el profesional correspondiente o en el servicio donde obtuvo la cita.

La variable se consideró al estadio de tiempo que el paciente tiene que tolerar antes de recibir la prestación de salud en una institución, para realizar la medición de esta variable se preparó un cuestionario; este fue elaborado con 9 preguntas dividido en 3 dimensiones y con cinco escalas cada una las cuales son: la dimensión es tiempo de espera para la obtención de una cita (4 preguntas), dimensión tiempo en la

sala de espera (2 preguntas) y la dimensión tiempo de atención de la consulta (3 preguntas).

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población.

Arias-Gomez (2016), mencionó qué es un grupo de participantes limitado, definido y asequibles, estos participantes cumplieron una serie de criterios predeterminados relacionados a la investigación. El conjunto de participantes ayudara a determinar los objetivos planteados en el estudio a realizar. De modo que la población estará integrada por 110 pacientes que es el total de pacientes al mes, que fueron atendidos en odontología del establecimiento de salud Chucuito; los que son derivados de las postas de salud de su jurisdicción y privados.

Para el progreso de esta investigación la muestra estuvo conformada por 86 pacientes que acudieron a atenderse en odontología en el establecimiento de salud Chucuito; Baena (2017), definió a la muestra como un fragmento de la población la cual fue apartada con el objetivo de analizarlos y dar respuestas a los objetivos de la investigación. Estos deberán tener entre 18 y 55 años de edad, y deben pertenecer a la jurisdicción del establecimiento. Debido a la coyuntura atravesada actualmente el volumen de los pacientes que acuden al odontólogo es escaso. Se empleó la siguiente ecuación de Arkin y Colton para la obtención de muestra.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Los criterios de inclusión, se consideraron paciente con la mayoría de edad y que se hicieron atender más de una vez en consultorio odontológico.

Y los criterios de exclusión se estimó a los pacientes derivados al servicio por interconsulta y pacientes que son derivados al establecimiento de salud Chucuito, al servicio de odontología por primera vez.

Para el progreso del estudio se consideró por un muestreo probabilístico según Sanchez et al (2018) se refiere a la medición paramétrica en niveles y proporciones, o por intervalos, este debe considerar lo común de la población

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Para el desenvolvimiento del presente trabajo, la técnica utilizada fue la encuesta; que son un conjunto de preguntas que el indagador procesa para que la población investigada las aclare con el objetivo de tener una información precisa, ordenada y sistemática de la muestra en base a la(s) variable(s) que se están investigando. (Arias, 2012).

Se eligió el cuestionario como instrumento. Canales (2006), lo definió como un grupo de ítems que se les toma a la muestra seleccionada con el objetivo de obtener datos precisos. Se desarrolló dos cuestionarios. Un cuestionario para cada variable, calidad de atención consta de 23 ítems, y la variable tiempo de espera consta de 9 ítems, están se desplegarán según las dimensiones que se consideraron en ambas variables.

Validez

La validación fue mediante la aprobación de juicio de expertos que estos mismos avalaron la relevancia, coherencia y claridad de los ítems planteados. Hernández et al (2014), refirieron al grado en el que un definido instrumento mide los valores de las variables estudiadas. El instrumento fue utilizado ya en previas investigaciones.

Tabla 1: Validación de expertos.

Nombres y Apellidos	Grado académico	Evaluación
Naysha Sharon Villanueva Alvaro	Magister	Aplicable
Yosseth Duverly Remond Flores	Magister	Aplicable
Felipe Ostos de la Cruz	Magister	Aplicable

Confiabilidad

Se aplicó a la prueba piloto y se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach por que los instrumentos se graduaron en una escala politomica. Sanchez et al (2017), mencionaron que es la opción estadística que estima el nivel de confianza de un instrumento, que generalmente están correlacionados. A continuación, la medición de confiabilidad:

Tabla 2: Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad de Calidad de Atención	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	23

Estadísticas de fiabilidad de Tiempo de espera	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	9

3.5 Procedimientos

Primero se solicitó permiso al director del establecimiento de salud Chucuito, al Dr. Roel Amtuán Oré Belisario, luego de conseguir su aprobación para la ejecución de la investigación, se coordinó con el encargado del servicio de odontología para poder acceder al servicio durante la atención de los pacientes y para su colaboración con la aplicación del cuestionario que es el instrumento. De igual manera se brindó una

explicación previa a los pacientes participes de la investigación acerca del cuestionario. El cuestionario graduado en la escala de Likert se administró vía google formularios, este se desarrolló en un periodo de tiempo aproximado de 8 a 12 minutos. Ya obtenidos los datos se generó una sola base de información para la obtención de los resultados descriptivos e inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Se usó el programa estadístico IBM SPSS 26.0, para su procesamiento estadístico, los datos que se obtenidos en cada uno de los formularios se almacenó en una sola base de datos.

Para procesar los resultados se utilizó la prueba estadísticas Chi-Cuadrado, Sanchez et al (2017), refirieron que este cociente estadístico se logra a través de una tabla de contingencia donde se describen los valores clasificatorios y los datos se encuentran como frecuencias.

3.7 Aspectos éticos

Se implementaron de acuerdo a los aspectos éticos de la universidad, respetando la confidencialidad de los participantes de la investigación. También se consideraron aspectos como bien estar y justicia con enfoque en no incurrir en daños a terceros. Se resaltó que la investigación es un trabajo honesto donde la información no incurre en falsedad y plagio, respetando las normas APA citando correctamente a los diferentes autores.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos.

Tabla 3.

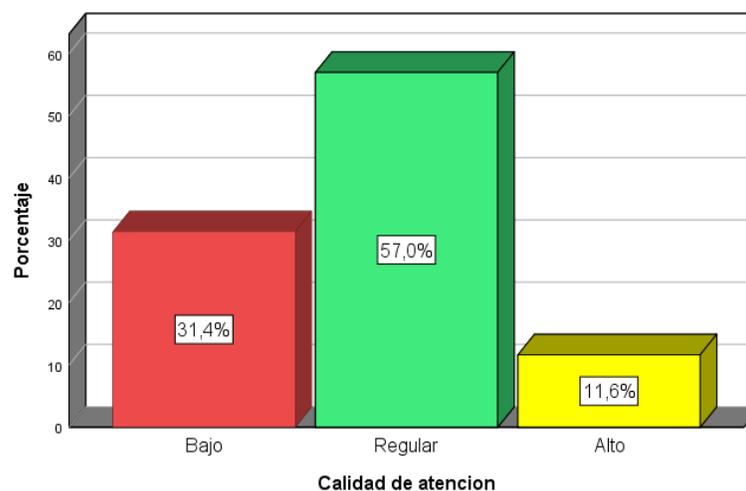
Calidad de atención.

Niveles	f	%
Bajo	27	31,4
Regular	49	57,0
Alto	10	11,6
Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 1.

Calidad de atención.



Con respecto a los resultados sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes del centro de salud Chucuito dan cuenta que un 31,4% calificaron a la calidad de atención como baja, un 57,0% calificaron como regular y un 11,6% calificaron como alto. Los resultados infieren que la calidad de atención fue regular. Consideramos que el resultado es admisible para el director y el personal que trabaja en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito – Puno, 2021.

Tabla 4.

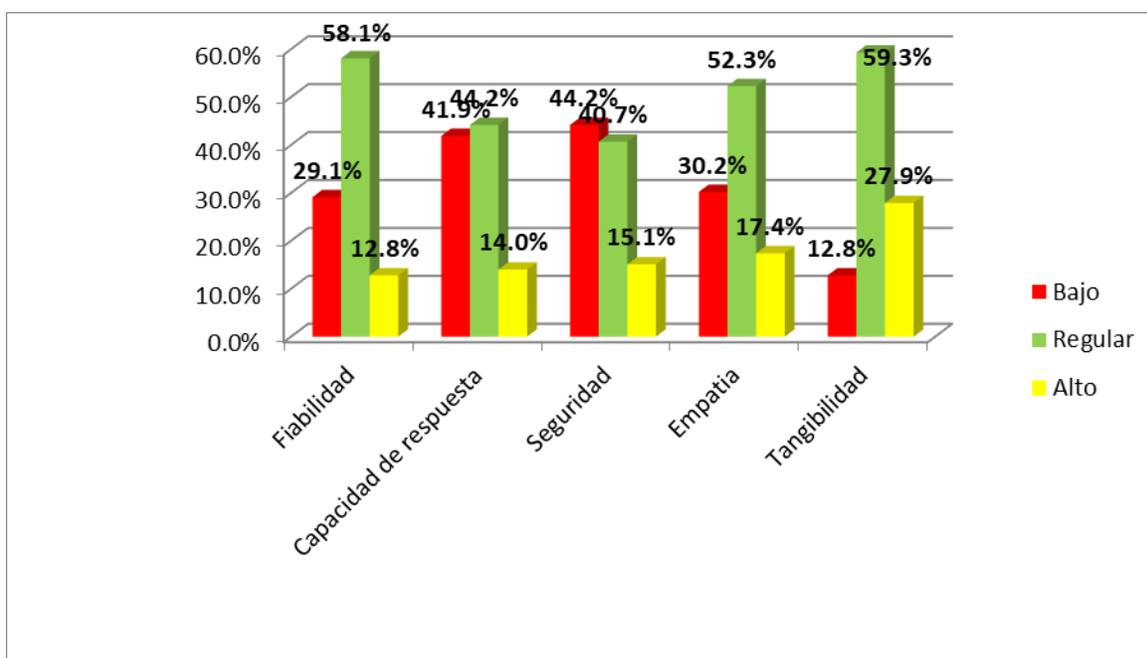
Niveles de dimensiones de calidad de atención.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaj e válido (%)
Fiabilidad	Bajo	25	29,1
	Regular	50	58,1
	Alto	11	12,8
Capacidad de respuesta	Bajo	36	41,9
	Regular	38	44,2
	Alto	12	14,0
Seguridad	Bajo	38	44,2
	Regular	35	40,7
	Alto	13	15,1
Empatía	Bajo	26	30,2
	Regular	45	52,3
	Bueno	15	17,4
Tangibilidad	Bajo	11	12,8
	Regular	51	59,3
	Bueno	24	27,9

Fuente: Base de datos

Figura 2.

Dimensiones de calidad de atención.



De acuerdo con la opinión de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del centro de salud Chucuito, referente a las dimensiones de calidad de atención. En Fiabilidad un 29,1% calificaron como bajo, un 58,1% calificaron como regular y un 12,8% calificaron como alto. En capacidad de respuesta un 41,9% calificaron como bajo, un 44,2% calificaron como regular y un 14,0% calificaron como alto. En seguridad un 44,2% calificaron como bajo, un 40,7% calificaron como regular y un 15,1% calificaron como alto. En empatía un 30,2% calificaron como bajo, un 52,3% calificaron como regular y un 17,4% calificaron como alto. En tangibilidad un 12,8% calificaron como bajo, un 59,3% como regular y un 27,9% calificaron como alto. Los resultados deducen que las dimensiones se calificaron de bajo a regular, lo cual hace saber que se tiene que venir mejorando la calidad de atención con ayuda del personal de salud que labora en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito – Puno, 2021.

Tabla 5.

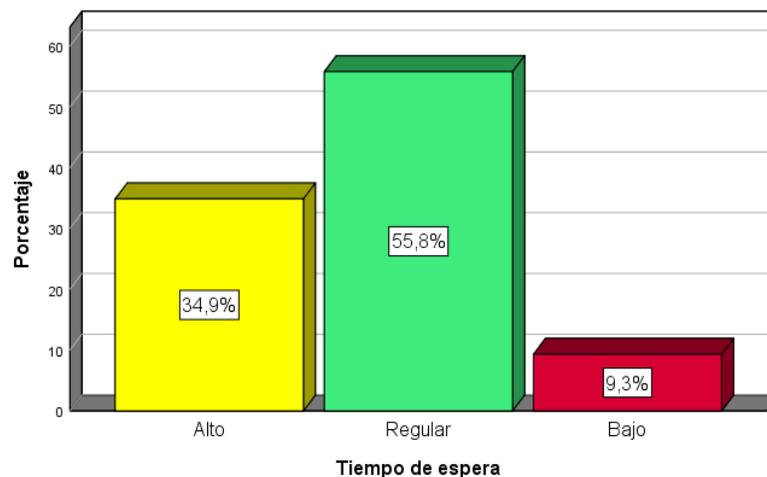
Tiempo de espera.

Niveles	f	%
Alto	30	34,9
Regular	48	55,8
Bajo	8	9,3
Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 3.

Tiempo de espera



Con respecto a los resultados sobre el tiempo de espera que experimentaron los pacientes del centro de salud Chucuito dan cuenta que un 9,3% manifestaron un tiempo de espera bajo, un 55,8% manifestaron un tiempo de espera regular y un 34,9% manifestaron un tiempo de espera alto. Los resultados dan a conocer que el tiempo de espera que vivieron fue regular. Consideramos que es permisible para el director y el personal que trabaja en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito – Puno, 2021.

Tabla 6.

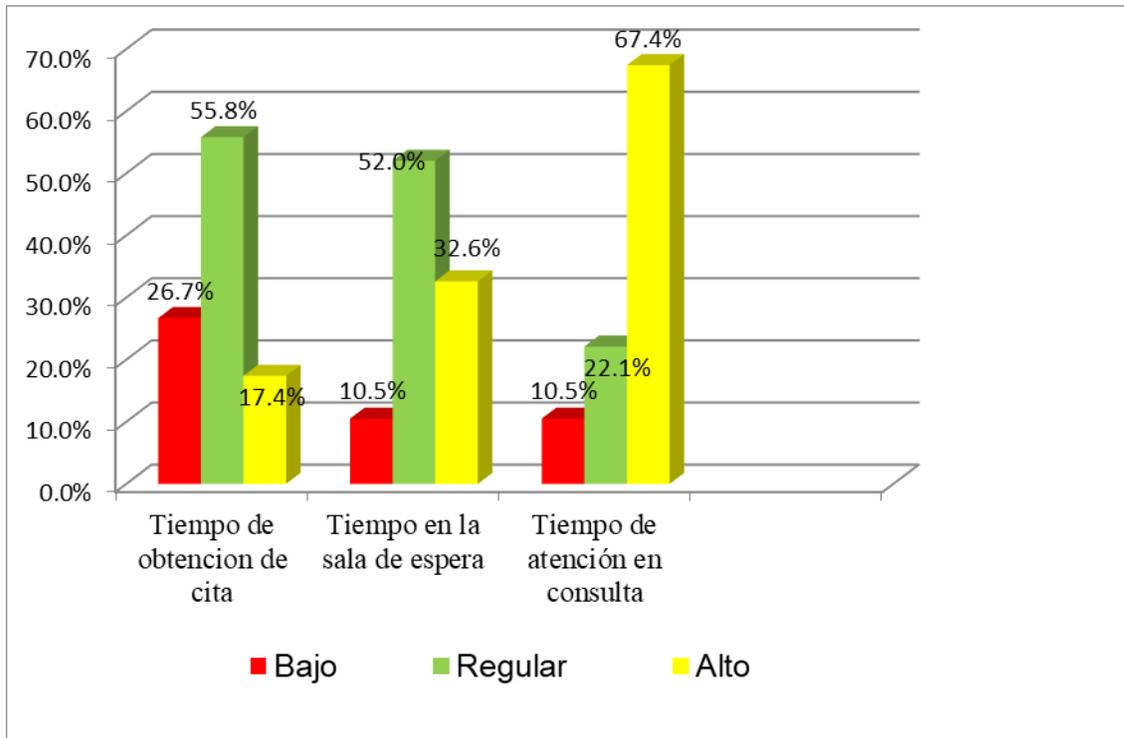
Niveles de dimensiones de tiempo de espera.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Tiempo de obtención de cita	Alto	15	17,4
	Regular	48	55,0
	Bajo	23	26,7
Tiempo en la sala de espera	Alto	28	32,6
	Regular	49	57,0
	Bajo	9	10,5
Tiempo de atención de consulta	Alto	58	67,4
	Regular	19	22,1
	Bajo	9	10,5

Fuente: Base de datos

Figura 4.

Determinantes de tiempo de espera



De acuerdo con la opinión de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del centro de salud Chucuito, referente a las dimensiones del tiempo de espera. En tiempo de obtención de cita un 26,7% manifestaron como bajo, un 55,8% manifestaron como regular y un 17,4% manifestaron como alto. En tiempo en la sala de espera un 10,5% manifestaron como bajo, un 52,0% manifestaron como regular y un 32,6% manifestaron como alto. En tiempo de atención en la consulta un 10,5% manifestaron como bajo, un 22,1% manifestaron como regular y un 67,4% manifestaron como alto. Los resultados deducen que las dimensiones se calificaron de regular a alto, hace dar por entendido que se tiene que venir reduciendo y gestionando el tiempo de espera con ayuda del personal de salud que labora en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito – Puno, 2021.

4.2 Resultados inferenciales

De acuerdo a Dagnino (2014), el p-valor es la posibilidad de adquirir los resultados observados, por tal razón indicaron que este método apoya a fijar la decisión de rechazar o no rechazar la H_0 .

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$, entonces se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} > \alpha$, entonces se acepta la H_0 .

En relación al nivel de significancia, en la presente investigación se tomó en cuenta el 95% con un margen de error del 5%.

Hipótesis general

H_a . Existe un impacto significativo del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en el Centro de Salud Chucuito – Puno, 2021.

H_0 . No existe un impacto significativo del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en el Centro de Salud Chucuito– Puno, 2021.

Tabla 7.

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	48,086			
Final	14,547	33,538	2	,000

Función de vínculo: Logit.

Se observa en la tabla 7, que el contraste del logaritmo de verosimilitud 2, lo que indicó que el modelo consideró un valor de Chi-cuadrado 33,538 y un $p=0,000 < 0,05$, consintiendo rechazar la hipótesis nula, lo cual evidencia que el tiempo de espera es dependiente de la calidad de atención, recalca que las variables no están de manera autónoma, por consiguiente, una variable depende de la otra.

Tabla 8.

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis general

	Pseudo_R ²
Cox y Snell	,323
Nagelkerke	,385
McFadden	,213

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 8, los resultados de las estimaciones según al modelo, a mayor tiempo de espera la percepción de la calidad de atención del paciente disminuye. Por consiguiente, al evaluar el valor estadístico de Cox y Snell = 0,323 y Nagelkerke = 0,385, donde se confirma que el modelo explica la dependencia de la variable tiempo de espera en un 32,3% y 38,5% respectivamente, en relación a la variable independiente.

Hipótesis específica 1

H1. Existe impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno.

Ho. No existe impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno.

Tabla 9.

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis 1.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	39,176			
Final	16,262	22,914	2	,000

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 9, que el contraste del logaritmo de verosimilitud 2, lo que indicó que el modelo consideró un Chi-cuadrado = 22,914 y un p-valor=0,000>0,05, lo que consiente entender que se rechaza la hipótesis nula, es

decir, que el ajuste de modelo es el apropiado, asimismo, se concluyó que el tiempo de espera para obtener una cita tiene impacto en la calidad de atención.

Tabla 10.

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,234
Nagelkerke	,272
McFadden	,136

Función-enlace: Logit.

En la tabla 10, de acuerdo a las estimaciones se observa de acuerdo al ajuste del modelo que a mayor tiempo de espera para la obtención de una cita disminuye la percepción de calidad de atención del paciente en el servicio de odontología en el centro de salud Chucuito – Puno, 2021. Según la estadística de Cox y Snell = 0,234 y de Nagelkerke = 0,272; donde permitió inferir la dependencia de la variable dependiente en un 23,4% y 27,2% respectivamente en relación a la variable independiente.

Hipótesis específica 2

H2. Existe impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno.

Ho. No existe impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno.

Tabla 11.

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	44,582			
Final	14,704	29,878	2	,000

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 11, que el contraste del logaritmo de verosimilitud 2, lo que indicó que el modelo consideró un Chi-cuadrado de 29,878 y un p-valor=0,000<0,05, lo que consiente entender que se rechaza la hipótesis nula, es decir, que el ajuste de modelo es el apropiado, asimismo, se concluyó que el tiempo de espera en la sala de espera tiene impacto en la calidad de atención.

Tabla 12.

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2.

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,293
Nagelkerke	,349
McFadden	,188

Función-enlace: Logit.

En la tabla 12, de acuerdo a las estimaciones del modelo que se ajusta; a mayor tiempo de espera en la sala de espera disminuye la percepción de calidad del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito-Puno, 2021. El valor de estadística de Nagelkerke = 0,349 donde permitió inferir la dependencia de la variable dependiente en un 34,9% respecto a la variable independiente.

Hipótesis específicas 3

H3. Existe impacto del tiempo de atención de la consulta en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito – Puno.

Ho. No existe impacto del tiempo de atención en la consulta en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito – Puno.

Tabla 13.

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis 3.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	49,851			
Final	14,696	35,155	2	,000

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 13, que el contraste del logaritmo de verosimilitud 2, lo que indicó que el modelo considero un Chi-cuadrado de 35,155 y un p-valor=0,000<0,05, lo que consiente entender que se rechaza la hipótesis nula, es decir, que el ajuste de modelo es apropiado, asimismo, se concluye que el tiempo de atención de la consulta tiene impacto en la calidad de atención.

Tabla 14.

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,336
Nagelkerke	,413
McFadden	,245

Función-enlace: Logit.

En la tabla 14, de acuerdo a las estimaciones del modelo que se ajusta, se observa que a mayor tiempo de atención en la consulta existe mayor nivel de percepción de calidad de atención del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito – Puno, 2021. Según la estadística de Cox y Snell = 0,336 y de Nagelkerke = 0,413 donde permitió inferir la dependencia de la variable dependiente en un 33,6% y 41,3% respectivamente, en relación a la variable independiente.

V. DISCUSIÓN

Acerca del objetivo general se deslindó que el modelo RLO es admisible, y que, además, de acuerdo al Pseudo-R² DE Cox y Snell se infirió que el modelo explica en un 32,3% de la variable tiempo de espera y de acuerdo a Nagelkerke en un 38,5%; deduciéndose que la percepción de calidad de atención expone una variación significativa de acuerdo al tiempo de espera que aguarda el paciente, estos resultados fueron confirmados según los resultados descriptivos, en relación a la variable independiente calidad de atención del 100% de pacientes (86 usuarios); el 31,4% lo manifestaron como bajo, el 57,0% lo manifestaron como regular y el 11,6% lo manifestaron como alto. Y respecto a la variable dependiente tiempo de espera, el 9,3% lo manifestaron como bajo, el 55,8% lo manifestaron como regular y el 34,9% lo manifestaron como alto. Estos hallazgos encontrados se relacionan con los obtenidos por Carbo (2020), en Ecuador, en la investigación de nivel correlacional que desarrolló entre la calidad de atención y tiempo de espera, en este refirió que existe una correlación de 0,417 con un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$, el autor encontró que la percepción de calidad de atención fue 0% cuando los pacientes esperaron bastante, un 43,2% de calidad de atención cuando los pacientes esperaron suficiente, un 15,2% de calidad de atención cuando los pacientes esperaron poco y un 90,9% de calidad de atención cuando los pacientes esperaron poco. Esta investigación concluyó que a menor tiempo de espera mejora la percepción de calidad de atención. Según las teorías mencionadas Forrellat (2014) y Gutiérrez (2019), mencionan que la calidad de atención son sinónimos de eficacia y eficiencia es decir contar con una metodología y tecnologías idóneas, que estas mismas brinden un rendimiento y costeo adecuado. Dentro del costeo consideran al costo del tiempo que el paciente paga. En ese sentido consideramos como indicador de calidad de atención y satisfacción del paciente al tiempo de espera. Por lo contrario, en la investigación de Caycho (2019) donde determinó la relación del tiempo de espera y la calidad de atención odontológica en el centro de Salud Santa Anita en Lima-Perú, en este estudio se halló que no existe relación inversa entre las variables obteniendo un Rho de Spearman de 0,196 y un nivel de significancia de $\alpha =$

0,03 ≤ p. 0.081. Asimismo, Craig, (2018), mencionó que existen diferentes factores para la mejora de la percepción de calidad de atención que consisten en la reducción de errores de gran complejidad como la mejora de provisiones, reducir costos, agilizar los tiempos de los diferentes servicios. Por otro lado, Córdova, (2018), mencionó que los pacientes también pueden generar estímulos extrínsecos de la atención odontológica en el centro de salud, como el estrés ansiedad o sensaciones de agotamiento que también generan insatisfacción o una mala percepción de calidad. El tiempo de espera es solo un indicador, existen diferentes factores para la mejora de percepción de calidad, como costos, mejorar a los proveedores, los estímulos hacia los profesionales de salud, la ansiedad y el estrés que aqueja a la población usuaria en general por la coyuntura vivida en la actualidad, que puede sobrevalorar el tiempo de espera. Se concluyó que el grado de insatisfacción estuvo más asociado a las expectativas que al propio tiempo de demora. Gutiérrez (2019)

En relación al objetivo planteado de determinar el impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la percepción de la calidad, se obtuvo como resultado principal que el modelo RLO propuesta es admisible más aun, según la estadística de Pseudo-R2 según Cox y Snell se puede inferir que el modelo explica en un 23,4% de la dimensión tiempo de espera para obtener una cita y según Nagelkerke en un 27,2%, determinando que a menor tiempo de espera para la obtención de una cita predice una mejora variación con respecto a la percepción de calidad de atención, estos hallazgos se dieron debido a que 100% de los pacientes (86 usuarios) manifestó que el 34,9% percibió un tiempo de espera para obtener una cita un nivel alto, más aun el 55,8% percibió un tiempo de espera para obtener una cita un nivel regular y el 9,3% percibió un tiempo de espera para obtener una cita un nivel bajo. Estos resultados contrastan con los hallados por Carbo (2020), su investigación de nivel correlacional causal, donde aseveró que existe una correlación relativamente baja $r=0,420$ pero significativa 0.000 menor a 0.05, en cual el resultado descriptivo de la dimensión tiempo de espera para la obtención de una cita fue; el grupo de pacientes que esperaron bastante para la obtención de una cita un 42,9% calificaron a la atención como buena, de igual manera los pacientes que esperaron

suficiente para la obtención de una cita un 56,7% calificaron la calidad de atención como buena, aquellos pacientes que esperaron poco para la obtención de una cita un 90,3% calificaron a la calidad de atención como muy buena y finalmente aquellos pacientes que esperaron muy poco para la obtención de una cita un 85,7% calificaron a la calidad de atención como muy buena. Asimismo, Gutiérrez (2019), realizó un estudio de nivel correlacional donde hizo inferencia que ambas variables, tiempo de espera y calidad de atención influyeron con significancia estadística p menor 0.05 en relación con la insatisfacción de los pacientes, donde posee una relación inversa entre la percepción de la calidad de atención y el tiempo de espera para la obtención de una cita. En estos resultados en relación a la dimensión tiempo de espera para la obtención de una cita un 35,7% indicó que hubo afectación en el tiempo de espera para la obtención de una cita de los pacientes de odontoestomatología en la sala de operaciones. Por otro lado, Sun et al; (2017) determinó la correlación entre tiempo de espera y la satisfacción del paciente que tiene como relación la calidad de atención percibida por el usuario, donde encontró dentro de las dimensiones de tiempo de espera la obtención de una cita un nivel de significancia estadística de 0,05 este resultado mostró una correlación negativa pero significativa. ($r=-0,71$ y $p=0,004$). Hanefeld et al., (2017), mencionaron que la calidad de atención tiene una íntima relación como constructo social, que no solo abarca los valores, la confianza y las relaciones entre el proveedor y el usuario, sino también que se debe mejorar la calidad técnica. Maldonado et al., (2002), mencionó que el tiempo de espera para la obtención de una cita va de acuerdo a cada institución según sus procedimientos y normas institucionales, este fluctúa entre la oferta de los servicios y profesionales de la salud; y la demanda de los pacientes.

En relación al objetivo planteado de analizar el impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la percepción de la calidad, se obtuvo como resultado principal que el modelo RLO propuesta es admisible más aun, según la estadística de Pseudo-R² según Cox y Snell se puede inferir que el modelo explica en un 29,3% de la dimensión tiempo de espera en la sala de espera y según Nagelkerke en un 34,9%, determinando que a menor tiempo de espera en la sala de espera predice

una mejora variación con respecto a la percepción de calidad de atención, estos hallazgos se dieron debido a que 100% de los pacientes (86 usuarios) manifestó que el 32,6% percibió un tiempo de espera en la sala de espera un nivel alto, más aun el 57,0% percibió un tiempo de espera en la sala de espera un nivel regular y el 10,5% percibió un tiempo de espera en la sala de espera un nivel bajo. Estos resultados se asimilan a los encontrados en la investigación de Carbo (2020), donde encontró que existió una correlación media ($r=0,551$) pero estadísticamente significativa 0,000 menor a 0,05. De esta manera estos resultados hallaron que la calidad de atención se relacionó significativamente con la dimensión tiempo de espera en la sala de espera del usuario externo de Salumed , en cual el resultado descriptivo de la dimensión tiempo de espera para la obtención de una cita fue: los pacientes que esperaron bastante en la sala de espera un 66,7% calificaron como buena a la calidad de atención, de igual manera los pacientes que esperaron suficiente en la sala de espera un 54,8% calificaron como buena a la calidad de atención, en forma similar los pacientes que esperaron poco en la sala de espera un 88,9% calificaron como muy buena la calidad de atención. En forma similar Mamani (2017), su estudio concluyó un grado alto de satisfacción un 81,7% con respecto a la relación interpersonales que también forman parte de la percepción de la calidad entre tiempo de espera en la sala de espera. Castañeda (2020), mencionó que la calidad de los servicios dentales es relacionada con la satisfacción positiva y significativa de los pacientes. También mencionó dimensiones técnicas tales como el conocimiento del profesional, la accesibilidad que tienen los pacientes y el nivel de las soluciones brindadas por el profesional, la organización administrativa, los materiales y equipos con los que cuenta el servicio. Monge, et al., (2014) y Maldonado, et al., (2002), mencionaron que el tiempo de espera que el paciente aguarda antes de ser atendido es inaceptable ya que cada vez más personas reportan consecuencias como estrés, dolor o ansiedad al tolerar el tiempo de espera antes de ser atendido. Esto es generado por la ausencia de oportunidad en la atención de la salud de las personas. Dentro de los objetivos del sistema de salud tiene que enfocarse en maximizar la cobertura de atención. El tiempo que el paciente aguarda obedece a la oferta con el que servicio cuenta y la demanda de los pacientes en un establecimiento de salud

público o privado. Dentro de estas también se considera las dimensiones de calidad de atención como capacidad de respuesta y a la empatía para mejorar los tiempos de espera en la sala de espera.

En relación al objetivo planteado de determinar el impacto del tiempo de atención en la consulta en la percepción de la calidad, se obtuvo como resultado principal que el modelo RLO propuesta es admisible más aun, según la estadística de Pseudo-R² según Cox y Snell se puede inferir que el modelo explica en un 33,6% de la dimensión tiempo de atención de la consulta y según Nagelkerke en un 41,3%, determinando que a menor tiempo de atención de la consulta una mejora variación con respecto a la percepción de calidad de atención, estos hallazgos se dieron debido a que 100% de los pacientes (86 usuarios) manifestó que el 67,4% percibió un tiempo de atención de la consulta un nivel alto, el 22,1% percibió un tiempo de atención de la consulta un nivel regular y el 10,5% percibió un tiempo de atención de la consulta un nivel bajo. En contraste los resultados hallados por Carbo (2020), son contrarios a la presente investigación en la dimensión tiempo de atención en la consulta ya que considerando estadísticamente concluyó que existe una correlación significativa porque dio un resultado de $0.005 < 0.01$. Inversamente según el coeficiente de correlación es de $r=0,297$ menor a 0,3 considerándolo en el valor absoluto que nos infiere que el valor es demasiado bajo para tener una implicancia práctica. Concluyó que no existe una relación significativa entre calidad de atención y la dimensión tiempo de atención en la consulta, rechazo así su hipótesis planteada. Los hallazgos que encontró fueron: lo pacientes que manifestaron como buena a la calidad de atención en relación al tiempo de atención en la consulta. Aquellos pacientes que el tiempo de atención de la consulta fue bastante un 88,1% lo calificaron a la calidad de atención como muy buena, asimismo los pacientes que el tiempo de atención en la consulta fue suficiente un 50,0% calificaron a ña calidad de atención como muy buena, de igual forma los pacientes que el tiempo de atención en la consulta fue muy poca un 61,5 calificaron a la calidad de atención como buena. Abbasi et al., (2019), encontró que el tiempo de espera relacionado a la atención medica fue mínimo de 10 minutos, promedio de tres horas y máximo de 8 horas.

Aquellos hallazgos acerca de las dimensiones de la calidad de servicio influyeron la puntuación más alta relacionada con la consulta del médico un 57,5% la evaluó como buena, el 40% la evaluó como moderada y el 2,5% la evaluó como mala. Y en relación con el tiempo de espera del paciente obtuvieron la puntuación más baja un 58% de los pacientes manifestaron estar insatisfechos con el tiempo que aguardan. Pinedo (2018), mencionó que el tiempo de atención transcurre desde el momento que el paciente ingresa al consultorio hasta que este sale. Los pacientes perciben mejor calidad de atención mientras más tiempo de atención haya. Pouragha, et al., (2016) y Vigo (2020), mencionaron que los elementos tangibles descritos dentro de las dimensiones de la calidad de atención también generan satisfacción del paciente este se refiere a los equipos médicos en buen estado y con un funcionamiento idóneo, otro importante es la bioseguridad, así evitar algún riesgo de contaminación.

Las limitaciones del estudio se basan en esencia a la coyuntura por el COVID-19, esto agregando a las que ya había anteriormente ya que cuando hablamos de calidad de atención odontológica sabemos que es un concepto amplio que su percepción se ve afectada por varios factores y no solo el tiempo de espera.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación al análisis de regresión ordinal se encontró que el tiempo de espera tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad de atención del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito- Puno, 2021. De acuerdo a la estadística de Nagelkerke = 0,385 donde se confirma la hipótesis general del estudio.

Segunda: En relación al análisis de regresión ordinal se encontró que el tiempo de espera para obtener una cita tiene impacto en la percepción de la calidad de atención del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito- Puno, 2021. De acuerdo a la estadística de Nagelkerke = 0,272 donde se confirma la hipótesis específica 1 del estudio.

Tercera: En relación al análisis de regresión ordinal se encontró que el tiempo de espera en la sala de espera tiene impacto en la percepción de la calidad de atención del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito- Puno, 2021. De acuerdo a la estadística de Nagelkerke = 0,349 donde se confirma la hipótesis específica 2 del estudio.

Cuarta: En relación al análisis de regresión ordinal se encontró que tiempo de atención en la consulta tiene impacto en la percepción de la calidad de atención del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito- Puno, 2021. De acuerdo a la estadística de Nagelkerke = 0,413 donde se confirma la hipótesis específica 3 del estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El director en coordinación con los profesionales de salud que laboran en el servicio de odontología del centro de salud Chucuito – Puno, deberán gestionar mejor el tiempo de espera para de esta forma poder disminuir los periodos de espera en favor de los pacientes, mejorando la percepción de calidad de atención.

Segunda: El director y personal de salud a cargo de admisión del centro de salud Chucuito – Puno deberán mejorar el trámite de citas y fomentar la actualización de equipos tecnológicos básicos con el objetivo de disminuir el tiempo de espera para la obtención de una cita.

Tercera: El personal del servicio de odontología del centro de salud Chucuito - Puno deberán capacitarse constantemente para mejorar y organizar el orden de citas de los pacientes que esperan su turno, con el objetivo de administrar y respetar el horario de las citas de los usuarios.

Cuarta: El profesional odontólogo del centro de salud Chucuito - Puno deberá estar en constante capacitación y talleres donde afiance sus conocimientos y, métodos de relajación y recreación debido a la carga laboral que ahora presentan los profesionales como también se puede proporcionar algunos incentivos. Este con el objetivo de mejorar la atención con respecto al tiempo de atención que sea eficaz y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abbasi, M., M., A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). *Evaluation of service quality from patient's viewpoint. BMC health services research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Abadi, M. (2004) *Calidad de servicio. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires* <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe › upa>
- Abarza, F. (2012). *Investigación aplicada vs investigación pura (básica)*. Retrieved agosto, 29 <https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/definicion-de-autores>
- Aneq de la fundación Àlvar Net.(2018) *the quality of health care*. Presidente de la Fundación Avedis Donabedian, : www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
- Arias, F., G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fideas G. Arias Odón. <https://www.monografias.com/trabajos-pdf/proyecto-investigacion/proyecto-investigacion.pdf>.
- Arias G., J., Villasís K., M. Á., & Novales, M., G., M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63(2), 201-206. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Barbosa, R., & Rojas O, A. (2011). *Teoría de colas de espera: Modelo integral de aplicación para la toma de decisiones*. Revista Científica Ingeniería Y Desarrollo. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/2162>
- Baena P., G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Barrón, L. A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león. monterrey, México*. <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006): *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* Educación Editorial Pearson,S.A. Madrid-España,. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Canales, C., M. (2006). *El grupo de discusión y el grupo focal. Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*, 265-287. <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-aron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>

- Castañeda R., R., Z. (2020). *Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente*. El Porvenir Central, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45212>
- Caycho D., J. (2019). *Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud-Santa Anita-2019*. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39474>
- Carbo, S. E. (2020). *La calidad de atención y el tiempo de espera del usuario externo de SALUDMED Durán, Ecuador* 2020. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61409>
- Córdova, R., De Lama, Z. (2018). *Es posible reducir el tiempo de espera en las colas*. Unam México. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31902/Pinedo_SJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carro, R., & González, D. A. (2012). *Administración de la calidad total*. [https://www.researchgate.net/publication/279439075_Administracion_de_la_calidad_ttotal](https://www.researchgate.net/publication/279439075_Administracion_de_la_calidad_total)
- Craig, L. (2018). *Service improvement in health care: a literature review*. British journal of nursing (Mark Allen Publishing), 27(15), 893–896. <https://doi.org/10.12968/bjon.2018.27.15.893>
- Deming, W., E. (2000); *Deming offers a theory of management based on his famous 14 Points for Management* Cambridge Mit Press <https://mitpress.mit.edu/books/out-crisis>
- Donabedian, A. (1983). *Quality evaluation and monitoring: retrospective and prospective. Assessment and the health professions*,. doi: 10.1177 / 016327878300600309 URL : <https://sci-hub.mkxa.top/>
- Donabedian, A., (1993), *Priorities for the progress of the evaluation and monitoring of quality of care. Public Health f mexico*. 35(1). <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- Espejo L., D., F. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S., R., Fernández, C., & C., Baptista, L., P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Fontova, A., A., Juvinyà, C., D., & Suñer, S., R. (2015). *Influence of waiting time on patient and companion satisfaction*. <https://medes.com/publication/96345>
- Forrellat, B., M. (2014) *Quality in health services: an unavoidable challenge*. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia; 30(2). <http://revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/170/121>
- García C., J. D., & Jiménez R., D. (2021). *How do policy levers shape the quality of a national health system?. Journal of policy modeling*, 10.1016/j.jpolmod.2021.09.003. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2021.09.003>
- Girbés, J., Calduch, J., Carbonel., M. (2016) *Determinantes del tiempo de espera en urgencias hospitalarias y su relación con la satisfacción del usuario*. Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, 18(30-31).doi http://emergencias.portalsemes.org/descargar/determinantes-del-tiempo-de-esperaen-urgencias-hospitalarias-y-su-relacion-con-la-satisfaccion-delusuario/force_download/
- Gutierrez, A., Mendoza, P. (2019) *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients*. An. Fac. med; vol. 80(no. 2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008
- Hanefeld, J., Powell-Jackson, T., & Balabanova, D. (2017). *Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity*. Bulletin of the World Health Organization, 95(5), 368–374. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ko, C. H., & Chou, C. M. (2020). *Apply the SERVQUAL instrument to measure service quality for the adaptation of ICT technologies: A case study of nursing homes in Taiwan*. In *Healthcare. Multidisciplinary Digital Publishing Institute*. <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/2/108>
- Kriel, Y., Milford, C., Cordero, J. P., Suleman, F., Steyn, P. S., & Smit, J. A. (2021). *Quality of care in public sector family planning services in KwaZulu-Natal, South Africa: a qualitative evaluation from community and health care provider perspectives*. BMC health services research, 21(1), 1246. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07247-w>
- Levin, R., I., & Rubin, D., S. (2004). *Estadística para administración y economía*. Pearson Educación. <https://profefily.com/wp->

content/uploads/2017/12/Estad%C3%ADstica-para-administraci%C3%B3n-y-economia-Richard-I.-Levin.pdf

- Lizano, F., E. & Villegas, H., A., R. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- López, C., C., Rodríguez, W., M. (2005) *Acta Pediátrica de México Disminución del tiempo de espera en consulta de especialidad mediante una estrategia de análisis de procesos*, 26(4). <https://www.redalyc.org/pdf/4236/423640829003.pdf>
- Lostanau R., J., C. (2018) *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica*. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>
- Maldonado, V., F., Islas, G. M., Bernal, J., S., F., Torres, S., E., O., Pérez, C., Q., & Priego, A., A., S. (2002). *Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=2561>
- Mamani, A., W. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017*. URI: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>
- Miranda, F., Chamorro, A., Rubio, S. (2007) *Introducción a la gestión de la calidad Madrid*: Delta Publicaciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=283911>
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Practica_independiente/UNIDAD1/tiposdeinvestigacion.docx
- Monge, N., A., Murillo S., G., Calderón, C., A., Vega, A., A., & Aguilar, C., A. (2014). *Waiting List. Acta Médica Costarricense*,
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022014000200007&lng=en&tlng=en
- Parasuraman, A., Zeitham, V., Berry, L. (1988) *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*, Journal of Retailing.; 64(1).
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

- Pinella, M. (2019). *programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparias*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6463>
- Pinedo, S., JE. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima* Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31902>
- Pizzo, M. (2013) *Boston quality of service*, EE.UU: Mc Graw Hill.
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). *The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran*. *Materia socio-medica*, 28(1), 21–25. <https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.21-25>
- Rai, NK., Tyrrell, H., Carey, C. y Tiwari, T. (2019) *Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic*. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
- Rengel, J., F. (2015). *Evaluación del tiempo de espera en cirugía electiva como indicador de calidad asistencial en el servicio de cirugía plástica*. HCAM (Bachelor's thesis, Quito: USFQ. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5616>
- Reyes, M., H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J. D. J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., & Pérez-Cuevas, R. (2013). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*. *salud pública de méxico*, 55, S100-S105. https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v55s2/v55s2a5.pdf
- Ruiz (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II* <https://core.ac.uk/download/pdf/225590348.pdf>.
- Sánchez, C., H., H., & Reyes, C. (2017). *Modelo de Informe de Investigación APA*, <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1189/version-apa-sanchez-carlessi-test-de-comprension-numerica.pdf?sequence=1>
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, C. J., Stuntz, M., Li, H., & Liu, Y. (2017). *Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study*. *BMC public health*, 17(1), 668. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4667-z>.
- Thompson, I. (2005) *Customer Satisfaction* . [Online]: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.

Ugalde, P., Villareal, E., Vargas, E., Martínez, L., Galicia, L. (2010) *Opportunity Cost for Adolescents at Family Medicine Clinics.*, *Revista chilena de pediatría.* 81(5).

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uPhtNCqC4isC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Levin,+R.+R.+\(2008\).+Estadistica+para+Administracion+y+Economia.&ots=Y5DGxqCJtn&sig=a5GWUTHSmzALXbDrQXzDueCvZh8#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uPhtNCqC4isC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Levin,+R.+R.+(2008).+Estadistica+para+Administracion+y+Economia.&ots=Y5DGxqCJtn&sig=a5GWUTHSmzALXbDrQXzDueCvZh8#v=onepage&q&f=false)

Villodre, D., R., Calero, R., & Gallarza, M. G. (2014). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. Cuadernos de estudios empresariales*, [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/48614-Texto%20del%20art%C3%ADculo-82746-2-10-20150508%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/48614-Texto%20del%20art%C3%ADculo-82746-2-10-20150508%20(2).pdf)

Vigo, S., M., W. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES	Escala / valores
CALIDAD DE ATENCION	Se conceptuó como los diferentes criterios o punto de vista que experimentaron los usuarios por algún servicio prestado con respecto a las aspiraciones que los mismos usuarios se plantearon con anticipación. Simultáneamente los usuarios manifiestan una valoración negativa o positiva de la calidad, donde las perspectivas de lo recibido se confrontan con las esperadas. (Parasuraman, 1988)	Al considerarse las perspectivas del usuario en base a sus experiencias y creencias de lo recibido, se delinea un cuestionario de 23 preguntas dividido en 5 dimensiones las cuales son: dimensión fiabilidad (4 preguntas y 5 escalas), dimensión capacidad de respuesta (4 preguntas y 5 escalas), dimensión seguridad (4 preguntas y 5 escalas), dimensión empatía (5 preguntas y 5 escalas) y la dimensión tangibilidad (6 preguntas y 5 escalas).	<p>Fiabilidad (1-4)</p> <p>Capacidad de respuesta (5-8)</p> <p>Seguridad (9-12)</p> <p>Empatía (13- 17)</p> <p>Tangibilidad (18-23)</p>	<p>1.-En el centro de salud se practica una atención equitativa para todos los pacientes</p> <p>5.- El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico y explica el procedimiento del tratamiento.</p> <p>9.- Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones apropiadas según las necesidades de los pacientes.</p> <p>13.-El primer contacto con el odontólogo es agradables, el profesional se muestra cortés.</p> <p>18.- El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort</p>	Encuesta (instrumento cuestionario)	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

<p>Tiempo de espera</p>	<p>de Según Maldonado et al. (2002) conceptualizaron al tiempo de espera como el periodo de tiempo que el paciente/usuario tolera desde el momento en que aparta una cita con el profesional de salud correspondiente, hasta el instante en que el paciente/usuario es atendido por el profesional correspondiente o en el servicio donde obtuvo la cita.</p>	<p>La variable se considera al estadio de tiempo que el paciente tiene que tolerar antes de recibir la prestación de salud en una institución, para realizar la medición de esta variable se delineo un cuestionario; el cual fue estructurado con 9 preguntas dividido en 3 dimensiones las cuales son: la dimensión es tiempo de espera para la obtención de una cita (4 pregunta y 5 escalas), dimensión tiempo en la sala de espera (2 pregunta y 5 escalas) y la dimensión tiempo de atención de la consulta (3 pregunta y 5 escalas).</p>	<p>Tiempo de espera para la obtención de una cita (1-4)</p> <p>Tiempo en la sala de espera. (5-6)</p> <p>Tiempo de atención en la consulta. (7-9)</p>	<p>1.¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?</p> <p>5. ¿Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera?</p> <p>7. Según Ud. ¿Cuánto debería durar la atención odontológica?.</p>	<p>Encuesta (instrumento cuestionario)</p>	<p>1=Nunca 2=Cas nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>
-------------------------	---	---	---	---	--	---



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA

Estimado paciente, las siguientes preguntas están formuladas para conocer la calidad de atención odontológica, el cual nos ayudara a la realización de la investigación, para lo cual necesitamos su colaboración y apoyo, respondiendo con sinceridad según como usted percibe la atención. Indicaciones: hacer clic según su opinión a cada pregunta según los recuadros. La encuesta es **ANONIMA**.

**Para resolver este cuestionario le sugerimos, leer cada ítem.
¡Muchas gracias por tu valiosa colaboración!**

Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

CALIDAD DE ATENCION

FIABILIDAD						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
1	En el centro de salud se practica una atención equitativa para todos los pacientes.					
2	Percibe que se respeta el orden de llegada para su atención.					
3	Nota que la información brindada por el servicio acerca de su salud bucal es apropiado y muy útil para usted.					
4	Observa que el centro cuenta con un libro de reclamaciones frente a una posible queja de algún paciente.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
5	El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico y explica el procedimiento de su tratamiento.					
6	Percibe que, frente a urgencias odontológicas como dolor, el odontólogo lo soluciona de una manera asertiva y rápida.					
7	El odontólogo le brinda charlas de orientación para prevenir la caries, la gingivitis y otras enfermedades, de una manera clara, utilizando maquetas u otros accesorios.					
8	Considera que sus preguntas y dudas son resueltas oportunamente y claramente por el odontólogo.					
SEGURIDAD						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
9	Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones					

	apropiadas según las necesidades de los pacientes.					
10	El odontólogo le genera confianza para ser atendido y este cuenta con la experiencia adecuada para atenderlo.					
11	Nota que su odontólogo cumple con las normas de salubridad para su atención. Cuenta con equipo de protección como mascarillas, mandil desechable, lavado de manos, protector facial, guantes, gorra quirúrgica.					
12	Consideras que el odontólogo tiene conocimientos suficientes y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal.					

EMPATIA						
----------------	--	--	--	--	--	--

Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
13	El primer contacto con el odontólogo es agradable, el profesional se muestra cortés.					
14	El odontólogo siente empatía frente al problema de salud bucal que lo aqueja.					
15	Considera que el odontólogo muestra disposición y entusiasmo para la atención de los pacientes.					
16	Observa que su odontólogo cuenta con paciencia durante su atención.					
17	Consideras que durante el tratamiento el odontólogo respeta tu privacidad					

TANGIBILIDAD						
---------------------	--	--	--	--	--	--

Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
18	El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort					
19	Observa que el ambiente del servicio de odontología esta desinfectado y debidamente implementado para no propagar el contagio del covid 19.					
20	Considera que el personal se encuentra debidamente uniformado para la atención odontológica frente a la coyuntura del Covid 19 que se está atravesando.					
21	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, cuadros, gigantografías)					
22	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios					
23	El centro de salud dispone de un área exclusiva y adecuada (ventilada) para el servicio odontológico.					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN EN TIEMPO DE ESPERA

Estimado paciente, la siguiente encuesta nos ayudara a recolectar información acerca del tiempo de espera favoreciendo a la investigación y a la institución de salud. La encuesta es de carácter **ANONIMA**. Le solicito sea sincero en sus respuestas y marque según su apreciación en el recuadro correspondiente.

A) TIEMPO DE ESPERA EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Item	Dimensión 1: tiempo espera para obtener una cita		
N	Ítems		
1.	¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?	Más de 21 min.	
		De 16 a 20 min	
		De 11 a 15 min.	
		De 06 a 10 min.	
		De 03 a 05 min.	
2.	¿Cuánto tiempo espera en la cola para llegar a ventanilla de admisión para obtener una cita?	Más de 21 min.	
		De 16 a 20 min	
		De 11 a 15 min.	
		De 06 a 10 min.	
		De 03 a 05 min	
3.	¿Cuánto tiempo demoro el personal en confirmar su cita, la fecha y hora de su consulta en el servicio de odontología?	Más de 21 min.	
		De 16 a 20 min	
		De 11 a 15 min.	
		De 06 a 10 min.	
		De 03 a 05 min	
4.	¿ Cuánto tiempo puede usted tolerar realizar la cola para la obtención de 8na cita?	Más de 21 min.	
		De 16 a 20 min	
		De 11 a 15 min.	
		De 06 a 10 min.	
		De 03 a 05 min	
Item	Dimensión 2: Tiempo en la sala de espera		
N	Ítems		
5.	¿Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera ?	Más de 21 min.	
		De 16 a 20 min	
		De 11 a 15 min.	
		De 06 a 10 min.	
		De 03 a 05 min	
6.	¿ Cuánto fue el tiempo que espero antes de ser atendido?	Más de 21 min.	
		De 16 a 20 min	

		De 11 a 15 min. De 06 a 10 min. De 03 a 05 min	
Ítem	Dimensión 3: Tiempo de atención en la consulta		
N	Ítems		
7.	Según Ud. ¿ Cuánto debería durar la atención odontológica?	Más de 21 min. De 16 a 20 min De 11 a 15 min. De 06 a 10 min. De 03 a 05 min	
8.	¿ Cuánto tiempo demoró el odontólogo en solucionar su problema?	Más de 21 min. De 16 a 20 min De 11 a 15 min. De 06 a 10 min. De 03 a 05 min	
9.	¿ Cuánto tiempo duro su atención dentro del servicio de odontología?	Más de 21 min. De 16 a 20 min De 11 a 15 min. De 06 a 10 min. De 03 a 05 min	

Anexo 3: Validación de los instrumentos
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	En el centro de salud se practica una atención equitativa para todos los pacientes	X		X		X		
2.	Percibe que se respeta el orden de llegada para su atención.	X		X		X		
3.	Nota que la información brindada por el servicio acerca de su salud bucal es apropiado y muy útil para usted	X		X		X		
4.	Observa que el centro cuenta con un libro de reclamaciones frente a una posible queja de algún paciente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico y explica el procedimiento del tratamiento	X		X		X		
6.	Percibe que, frente a urgencias odontológicas como dolor, el odontólogo lo soluciona de una manera asertiva y rápida	X		X		X		
7.	El odontólogo le brinda charlas de orientación para prevenir la caries, la gingivitis y otras enfermedades, de una manera clara, utilizando maquetas u otros accesorios	X		X		X		
8.	Considera que sus preguntas y dudas son resueltas oportunamente y claramente por el odontólogo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9.	Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones apropiadas según las necesidades de los pacientes.	X		X		X		

10	El odontólogo le genera confianza para ser atendido y este cuenta con la experiencia adecuada para atenderlo	X		X		X		
11	Nota que su odontólogo cumple con las normas de salubridad para su atención. Cuenta con equipo de protección como mascarillas, mandil desechable, lavado de manos, protector facial, guantes, gorra quirúrgica	X		X		X		
12	Consideras que el odontólogo tiene conocimientos suficientes y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal.	X		X				
DIMENSION 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El primer contacto con el odontólogo es agradable, el profesional se muestra cortés.	X		X		X		
14	El odontólogo siente empatía frente al problema de salud bucal que lo aqueja	X		X		X		
15	Considera que el odontólogo muestra disposición y entusiasmo para la atención de los pacientes.	X		X		X		
16	Observa que su odontólogo cuenta con paciencia durante su atención	X		X		X		
17	Consideras que durante el tratamiento el odontólogo respeta tu privacidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort	X		X		X		
19	Observa que el ambiente del servicio de odontología esta desinfectado y debidamente implementado para no propagar el contagio del covid 19	X		X		X		
20	Considera que el personal se encuentra debidamente uniformado para la atención odontológica frente a la coyuntura que se está atravesando	X		X		X		Pudiera ser más específico el término coyuntura por pandemia covid 19.
21	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, cuadros, gigantografías)	X		X		X		

22	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	X		X		X		
23	El centro de salud dispone de un área exclusiva y adecuada (ventilada) para el servicio odontológico	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.(a)/ Mg. Naysha Sharon Villanueva Alvaro DNI: 46843329

Especialidad del validador: Maestría en Estomatología

2021



11 de octubre del

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Naysha Sharon Villanueva Alvaro

DNI 46843329

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE TIEMPO DE ESPERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera para la obtención de una cita.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?	x		x		x		
2.	¿Cuánto tiempo espera en la cola para llegar a ventanilla de admisión para obtener una cita?	X		x		X		
3.	¿Cuánto tiempo demoró el personal en confirmar su cita, la fecha y hora de su consulta en el servicio de odontología?	X		X		X		
4.	¿Cuánto tiempo puede usted tolerar realizar la cola para la obtención de una cita?	x		X		x		
DIMENSIÓN 2: Tiempo en la sala de espera.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera?	x		x		x		
6.	¿Cuánto fue el tiempo que espero antes de ser atendido?	x		x		X		
DIMENSIÓN 3: Tiempo de atención en la consulta.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7.	Según Ud. ¿Cuánto debería durar la atención odontológica?	x		x		X		
8.	¿Cuánto tiempo demoró el odontólogo en solucionar su problema?	X		x		X		
9.	¿Cuánto tiempo duro su atención dentro del servicio de odontología?	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.(a)/ Mg. Naysha Sharon Villanueva Alvaro. DNI: 46843329

Especialidad del validador: Maestría en Estomatología

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems plantean



11 de octubre del

Mg. Naysha Sharon Villanueva Alvaro

DNI 46843329

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
24	En el centro de salud se practica una atención equitativa para todos los pacientes	X		X		X		
25	Percibe que se respeta el orden de llegada para su atención.	X		X		X		
26	Nota que la información brindada por el servicio acerca de su salud bucal es apropiado y muy útil para usted	X		X		X		
27	Observa que el centro cuenta con un libro de reclamaciones frente a una posible queja de algún paciente	x		x		x		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Sí	No	
28	El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico y explica el procedimiento del tratamiento	X		X		X		
29	Percibe que, frente a urgencias odontológicas como dolor, el odontólogo lo soluciona de una manera asertiva y rápida	X		X		X		
30	El odontólogo le brinda charlas de orientación para prevenir la caries, la gingivitis y otras enfermedades, de una manera clara, utilizando maquetas u otros accesorios	x		x		x		
31	Considera que sus preguntas y dudas son resueltas oportunamente y claramente por el odontólogo	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Seguridad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
32	Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones apropiadas según las necesidades de los pacientes.	X		X		X		
33	El odontólogo le genera confianza para ser atendido y este cuenta con la experiencia adecuada para atenderlo	X		X		X		

34	Nota que su odontólogo cumple con las normas de salubridad para su atención. Cuenta con equipo de protección como mascarillas, mandil desechable, lavado de manos, protector facial, guantes, gorra quirúrgica	X		X		X		
35	Consideras que el odontólogo tiene conocimientos suficientes y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal.	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
36	El primer contacto con el odontólogo es agradable, el profesional se muestra cortés.	X		X		X		
37	El odontólogo siente empatía frente al problema de salud bucal que lo aqueja	X		X		X		
38	Considera que el odontólogo muestra disposición y entusiasmo para la atención de los pacientes.	X		X		X		
39	Observa que su odontólogo cuenta con paciencia durante su atención	X		X		X		
40	Consideras que durante el tratamiento el odontólogo respeta tu privacidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
41	El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort	X		X		X		
42	Observa que el ambiente del servicio de odontología esta desinfectado y debidamente implementado para no propagar el contagio del covid 19	X		X		X		
43	Considera que el personal se encuentra debidamente uniformado para la atención odontológica frente a la coyuntura que se está atravesando	X		X		X		
44	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, cuadros, gigantografías)	X		X		X		
45	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	X		X		X		

46	El centro de salud dispone de un área exclusiva y adecuada (ventilada) para el servicio odontológico	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Yosseth Duverly Remond Flores. DNI: 45550097

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

13 de Octubre del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Yosseth Duverly Remond Flores

DNI: 45550097

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA
VARIABLE TIEMPO DE ESPERA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera para la obtención de una cita.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10.	¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?	X		x		X		
11.	¿Cuánto tiempo espera en la cola para llegar a ventanilla de admisión para obtener una cita?	X		X		X		
12.	¿Cuánto tiempo demoró el personal en confirmar su cita, la fecha y hora de su consulta en el servicio de odontología?	X		X		X		
13.	¿Cuánto tiempo puede usted tolerar realizar la cola para la obtención de una cita?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tiempo en la sala de espera.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14.	¿Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera?	X		X		X		
15.	¿Cuánto fue el tiempo que espero antes de ser atendido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tiempo de atención en la consulta.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16.	Según Ud. ¿Cuánto debería durar la atención odontológica?	X		X		X		
17.	¿Cuánto tiempo demoró el odontólogo en solucionar su problema?	X		X		X		
18.	¿Cuánto tiempo duro su atención dentro del servicio de odontología?	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Yosseth Duverly Remond Flores DNI: 45550097

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

13. de Octubre del

2²⁰²¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado ítem, es conciso, exacto y directo

Mg: Yosseth Duverly Remond Flores

DNI 45550097

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems pla

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	En el centro de salud se practica una atención equitativa para todos los pacientes	X		X		X		
2.	Percibe que se respeta el orden de llegada para su atención.	X		X		X		
3.	Nota que la información brindada por el servicio acerca de su salud bucal es apropiado y muy útil para usted	X		X		X		
4.	Observa que el centro cuenta con un libro de reclamaciones frente a una posible queja de algún paciente	x		x		x		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Sí	No	
5.	El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico y explica el procedimiento del tratamiento	X		X		X		
6.	Percibe que, frente a urgencias odontológicas como dolor, el odontólogo lo soluciona de una manera asertiva y rápida	X		X		X		
7.	El odontólogo le brinda charlas de orientación para prevenir la caries, la gingivitis y otras enfermedades, de una manera clara, utilizando maquetas u otros accesorios	x		x		x		
8.	Considera que sus preguntas y dudas son resueltas oportunamente y claramente por el odontólogo	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Seguridad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9.	Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones apropiadas según las necesidades de los pacientes.	X		X		X		
10	El odontólogo le genera confianza para ser atendido y este cuenta con la experiencia adecuada para atenderlo	X		X		X		

11	Nota que su odontólogo cumple con las normas de salubridad para su atención. Cuenta con equipo de protección como mascarillas, mandil desechable, lavado de manos, protector facial, guantes, gorra quirúrgica	X		X		X		
12	Consideras que el odontólogo tiene conocimientos suficientes y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal.	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El primer contacto con el odontólogo es agradable, el profesional se muestra cortés.	X		X		X		
14	El odontólogo siente empatía frente al problema de salud bucal que lo aqueja	X		X		X		
15	Considera que el odontólogo muestra disposición y entusiasmo para la atención de los pacientes.	X		X		X		
16	Observa que su odontólogo cuenta con paciencia durante su atención	X		X		X		
17	Consideras que durante el tratamiento el odontólogo respeta tu privacidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort	X		X		X		
19	Observa que el ambiente del servicio de odontología esta desinfectado y debidamente implementado para no propagar el contagio del covid 19	X		X		X		
20	Considera que el personal se encuentra debidamente uniformado para la atención odontológica frente a la coyuntura que se está atravesando	X		X		X		
21	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, cuadros, gigantografías)	X		X		X		
22	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	X		X		X		

23	El centro de salud dispone de un área exclusiva y adecuada (ventilada) para el servicio odontológico	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: FELIPE OSTOS DE LA CRUZ

DNI: 06678222

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN

07 de octubre de 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA
VARIABLE TIEMPO DE ESPERA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera para la obtención de una cita.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?	X		x		X		
2.	¿Cuánto tiempo espera en la cola para llegar a ventanilla de admisión para obtener una cita?	X		X		X		
3.	¿Cuánto tiempo demoró el personal en confirmar su cita, la fecha y hora de su consulta en el servicio de odontología?	X		X		X		
4.	¿Cuánto tiempo puede usted tolerar realizar la cola para la obtención de una cita?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tiempo en la sala de espera.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera?	X		X		X		
6.	¿Cuánto fue el tiempo que espero antes de ser atendido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tiempo de atención en la consulta.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7.	Según Ud. ¿Cuánto debería durar la atención odontológica?	X		X		X		
8.	¿Cuánto tiempo demoró el odontólogo en solucionar su problema?	X		X		X		
9.	¿Cuánto tiempo duro su atención dentro del servicio de odontología?	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: FELIPE OSTOS DE LA CRUZ

DNI: 06678222

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN

de octubre de 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems


 FELIPE OSTOS DE LA CRUZ
 DNI/CE: 06678222

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Prueba piloto de las variables
Escala: CALIDAD DE ATENCION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En el centro de salud se practica una atención equitativa para todos los pacientes.	69,30	136,011	,792	,920
Percibe que se respeta el orden de llegada para su atención	69,30	144,900	,214	,929
Nota que la información brindada por el servicio acerca de su salud bucal es apropiado y muy útil para usted	69,20	131,289	,736	,919

Observa que el centro cuenta con un libro de reclamaciones frente a una posible queja de algún paciente	69,40	128,267	,677	,921
El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico y explica el procedimiento de su tratamiento.	68,80	133,733	,807	,919
Percibe que, frente a urgencias odontológicas como dolor, el odontólogo lo soluciona de una manera asertiva y rápida.	68,90	136,322	,585	,923
El odontólogo le brinda charlas de orientación para prevenir la caries, la gingivitis y otras enfermedades, de una manera clara, utilizando maquetas u otros accesorios.	69,70	134,678	,572	,923
Considera que sus preguntas y dudas son resueltas oportunamente y claramente por el odontólogo.	69,30	140,900	,499	,924
Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones apropiadas según las necesidades de los pacientes.	69,10	140,322	,438	,925
El odontólogo le genera confianza para ser atendido y este cuenta con la experiencia adecuada para atenderlo.	68,90	133,878	,820	,919

Nota que su odontólogo cumple con las normas de salubridad para su atención. Cuenta con equipo de protección como mascarillas, mandil desechable, lavado de manos, protector facial, guantes, gorra quirúrgica.	68,80	135,289	,723	,920
Consideras que el odontólogo tiene conocimientos suficientes y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal.	68,90	141,878	,488	,924
El primer contacto con el odontólogo es agradable, el profesional se muestra cortés.	69,20	139,956	,620	,922
El odontólogo siente empatía frente al problema de salud bucal que lo aqueja.	69,20	144,178	,347	,926
Considera que el odontólogo muestra disposición y entusiasmo para la atención de los pacientes.	69,40	136,711	,696	,921
Observa que su odontólogo cuenta con paciencia durante su atención.	68,90	141,211	,761	,922
tu privacidad	68,60	145,600	,346	,926
El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort	69,40	140,489	,485	,924
Observa que el ambiente del servicio de odontología esta desinfectado y debidamente implementado para no propagar el contagio del covid 19.	68,90	140,767	,447	,925

Considera que el personal se encuentra debidamente uniformado para la atención odontológica frente a la coyuntura por el COVID 19 que se está atravesando.	68,50	136,056	,700	,921
El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, cuadros, gigantografías)	69,10	136,544	,436	,927
Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	68,50	141,389	,414	,925
El centro de salud dispone de un área exclusiva y adecuada (ventilada) para el servicio odontológico.	69,10	130,544	,820	,918

Escala: TIEMPO DE ESPERA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?	17,20	32,844	,642	,807
¿Cuánto tiempo espera en la cola para llegar a ventanilla de admisión para obtener una cita?	18,40	38,267	,336	,840
¿Cuánto tiempo demoró el personal en confirmar su cita, la fecha y hora de su consulta en el servicio de odontología?	17,70	29,789	,914	,771
¿Cuánto tiempo puede usted tolerar realizar la cola para la obtención de una cita?	17,90	32,544	,582	,816
¿ Cuánto tiempo duro su atención dentro del servicio de odontología?	19,00	38,000	,504	,825
¿ Cuánto tiempo demoró el odontólogo en solucionar su problema?	18,80	36,400	,627	,814
Según Ud. ¿ Cuánto debería durar la atención odontológica?	19,00	38,222	,612	,820
¿ Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera ?	18,10	31,211	,536	,830
¿ Cuánto fue el tiempo que espero antes de ser atendido?	19,50	40,500	,359	,837



Anexo 5: Carta de presentación para el desarrollo de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 09 de noviembre de 2021

Carta P. 810-2021-UCV-EPG-SP

Dr.
ROEL AMTUÁN ORÉ BELISARIO
Director
CENTRO DE SALUD CHUQUITO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FERNANDEZ CALCINA, KAREN MABEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 46348434 y código de matrícula N° 7002535765; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

TIEMPO DE ESPERA EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE SALUD – PUNO, 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Roel Amtuán Oré Belisario
MEDICO - CIRUJANO
C.M.P. 71160

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Anexo 6: Autorización de la organización para aplicar los instrumentos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

TIEMPO DE ESPERA EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL
PACIENTE EN UN CENTRO DE SALUD – PUNO, 2021.

Chuquito – Puno, 11 de noviembre del 2021

Yo, Roel Antuan Oro Belisario identificado con DNI:
42702900, actuando a mi nombre y en calidad de director del Centro de Salud
Chuquito, acepto la participación de manera voluntaria del proceso de recolección de datos
para el proyecto en mención, realizado por la investigadora: Karen Mabel Fernández Calcina.

Accedo al ingreso de las instalaciones del Centro de Salud y por ende al servicio de
Odontología y me comprometo a colaborar y participar en caso de ser requerido en
actividades propias de proceso. Autorizo que los participantes-pacientes sean sometidos a la
encuesta vía Google forms, así como también a que los datos que se obtengan del proceso de
investigación sean utilizados, para efectos de sistematización y publicación del resultado final
de la investigación.

Expreso que la investigadora me ha explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho
proceso.



Roel Antuan Oro Belisario

Nombres y Apellidos

DNI: 42702900

TÍTULO: Tiempo de espera en la percepción en la calidad de atención odontológica del paciente en un centro de salud Puno, 2021						
AUTORA: Karen M. Fernández Calcina						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VI: calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problema general ¿Cuál es el impacto del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021? Problemas específicos: ¿Cuál es el impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la calidad de atención	Objetivo general Determinar el impacto del tiempo de espera en la percepción de la calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021 Objetivos específicos: Determinar el impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud	Hipótesis general Existe un impacto significativo del tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un Centro de Salud – Puno, 2021. Hipótesis específicas Existe impacto del tiempo de espera para obtener una cita en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud	Fiabilidad	1.En el servicio se practica una atención equitativa para todos los pacientes.	1,2,3,4	Excesivo Regular Adecuado
			Capacidad de respuesta	5.El odontólogo registra su atención y describe su diagnóstico, y explica el procedimiento del tratamiento	5,6,7,8	
			Seguridad	9.Estima que el odontólogo cumple con las expectativas al dar soluciones apropiadas según las necesidades de los pacientes.	9,10,11,12	

odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno? ¿Cuál es el impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno? ¿Cuál es el impacto del tiempo de atención de la consulta en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno?	Chucuito- Puno. Analizar el impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud J Chucuito - Puno. Determinar el impacto del tiempo de atención de la consulta en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno.	Chucuito - Puno. Existe impacto del tiempo de espera en la sala de espera en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno. Existe impacto del tiempo de atención de la consulta en la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud Chucuito - Puno.	Empatía	13. El primer contacto con el odontólogo es agradable, el profesional se muestra cortés.	13,14,15,16,17			
			Tangibilidad	18. El servicio de odontología del centro de salud le brinda confort	18,19,20,21,22,23			
			Variable dependiente: Tiempo de espera					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos	o	
Tiempo de espera para la obtención de una cita	1. ¿Cuánto tiempo se demora en ubicar la ventanilla de admisión para obtener una cita?	1, 2, 3, 4	Excesivo (Más de 16 min) Regular (De 11-15 min) Adecuado (De 03-10 min)					
Tiempo en la sala de espera	5. ¿Cuál fue el tiempo aproximado que se demoró en llegar a la sala de espera?	5, 6						
Tiempo de atención en la consulta	7. Según Ud. ¿Cuánto debería durar la atención odontológica?	7, 8, 9						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL				

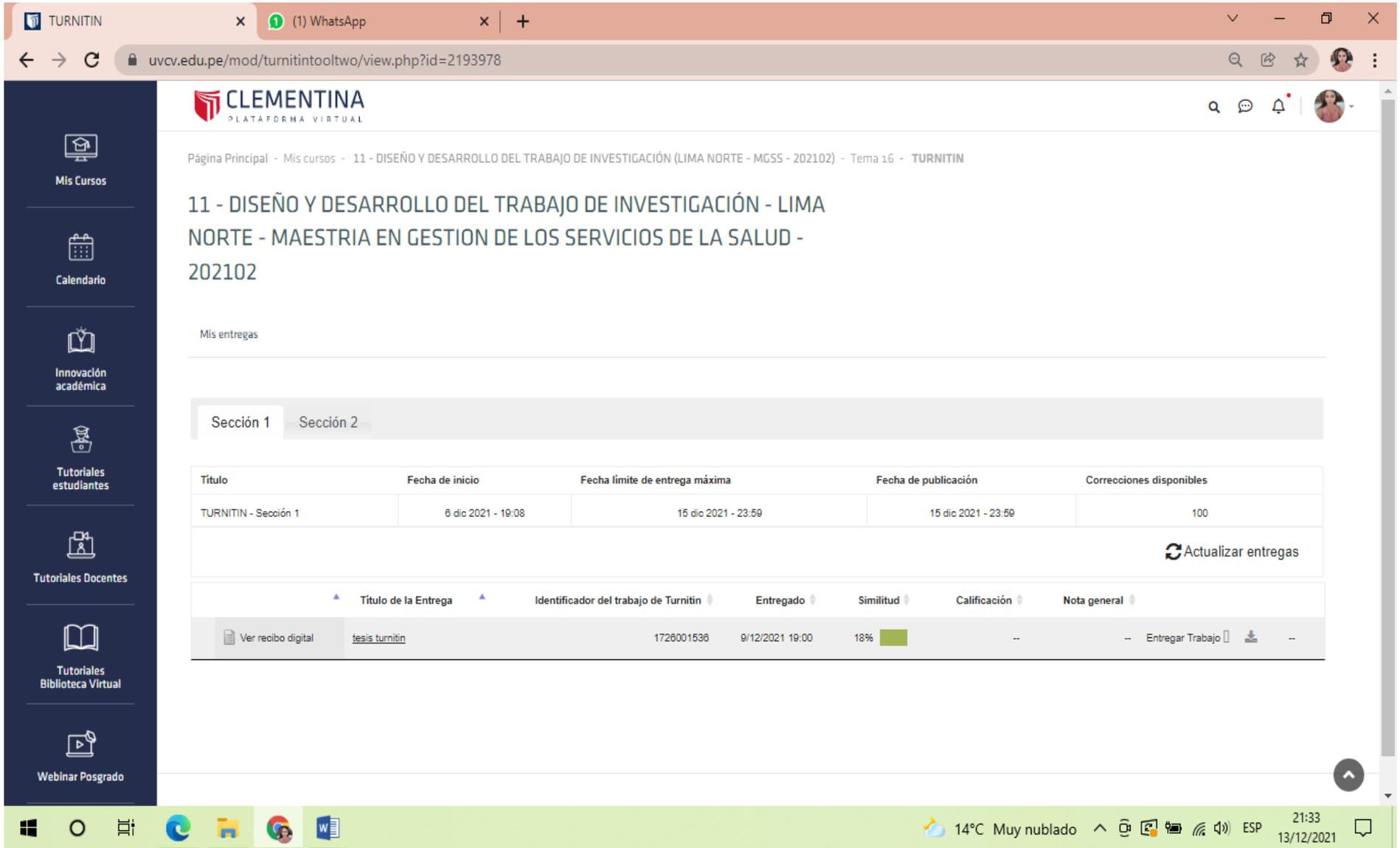
Tipo: Explicativa Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Transversal Correlacional causal	Población: La población está comprendida por 86 pacientes por consulta externa del establecimiento de salud Chucuito - Puno.	Variable Independiente: Calidad de atención odontológica Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de respuestas Confiabilidad: Alpha de Cronbach	Descriptivo: Se utilizará tablas de frecuencias y figuras a fin de poder interpretar las tendencias de las respuestas de los pacientes al cuestionario Inferencial Regresión ordinal
		Variable Dependiente: Tiempo de espera. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de respuestas Confiabilidad: Alpha de Cronbach	

Anexo 8: Base de datos de las variables

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	
2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	1	1	1	1	
3	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	2	3	3	
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2
6	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	4	4	5	1	2	2	1	
7	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	2	3	1	1	1	2	1	1	
8	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	3	2	5	3	4	4	5	1	2	2	2	
9	4	4	4	5	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5	2	4	5	2	3	3	4	2	1	1	3	2	
10	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	1	5	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	1	1	2	1	1	
13	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	5	1	1	1	1	
14	3	4	3	1	4	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
15	4	3	2	1	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	4	2	2	2	1	
16	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	4	1	5	3	3	2	3	3	5	4	4	3	3	3	5	2	4	4	4	5	1	1	5	1	4	3	3	5	3	4	
18	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	
19	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	5	4	4	3	2	1	2	3	
20	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	2
21	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	1	
22	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	5	3	3	
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1	
24	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	5	2	4	2	5	1	3	2	1	
25	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	3	1	
26	3	3	3	2	3	3	1	2	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	4	3	5	1	5	3

27	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	3	2	1					
28	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	5	2	4	3	5	2	2	2	1					
29	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	4	3	4	2	2	2	1					
30	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	2	5	1	2	2	1					
31	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	1	5	2	5	1	3	2	1					
32	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	1	4	2	5	1	3	3	2				
33	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	1	5	2	5	1	3	2	2					
34	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	1	5	4	5	1	3	2	2					
35	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	3	5	1	4	1	1					
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	2	4	3	5	2	2	3	2					
37	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4					
38	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	2
39	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1		
40	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	5	4	1	3	1	1	2	2	2		
41	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	3	2	3	5	1	1	3	1	1	1	1	1		
42	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1		
43	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	1	4	2	2	2	4	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1		
44	4	4	5	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
45	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1		
46	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1		
47	2	5	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	1	3	2	4	1	3	1	1	1	1	1		
48	3	4	5	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	5	2	3	2	1	1	1		
49	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	2	3	4	1	2	1	1	1	1		
50	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
53	3	3	5	1	4	3	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

60	4	4	4	5	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5	2	4	5	2	3	3	4	2	1	1	3	2	
61	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	1	5	3	4	3	3	3	3	
62	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	1	1	2	1	1	
64	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	5	1	1	1	1	
65	3	4	3	1	4	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
66	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	3	1	2	1	1	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	1	4	1	1	1	1	
70	3	3	5	1	4	3	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	5	3	3	3	3	4	
71	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
72	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	
73	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	1	1	1	1	
74	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
75	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	2	3	3		
76	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	
77	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	2	4	3	5	2	2	3	2	
78	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	
79	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	2	
80	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	
81	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	5	4	1	3	1	2	
82	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	3	2	3	5	1	1	3	1	1	
83	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	1	1	2	1	1	
84	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	3	2	1	
85	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	5	2	4	3	5	2	2	2	1	
86	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	4	3	4	2	2	2	1



TURNITIN (1) WhatsApp

uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=2193978

CLEMENTINA PLATAFORMA VIRTUAL

Página Principal - Mis cursos - 11 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (LIMA NORTE - MGSS - 202102) - Tema 16 - TURNITIN

11 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - LIMA NORTE - MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD - 202102

Mis entregas

Sección 1 Sección 2

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega máxima	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
TURNITIN - Sección 1	6 dic 2021 - 19:08	15 dic 2021 - 23:59	15 dic 2021 - 23:59	100

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	Nota general
Ver recibo digital tesis_turnitin	1728001536	9/12/2021 19:00	18%	--	-- Entregar Trabajo 

Windows taskbar: 14°C Muy nublado, 21:33 13/12/2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSTOS DE LA CRUZ FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "TIEMPO DE ESPERA EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE SALUD – PUNO, 2021", cuyo autor es FERNANDEZ CALCINA KAREN MABEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSTOS DE LA CRUZ FELIPE DNI: 06678222 ORCID 0000-0002-2718-3957	Firmado digitalmente por: OLACR11 el 10-01-2022 17:56:48

Código documento Trilce: TRI - 0264025