



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita-2019**

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

**AUTOR:**

**Br. Jesús Caycho Dolorier (ORCID: 0000-0002-6287-7903)**

**ASESORA:**

**Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0001-9608-6342)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión en Servicios de la Salud**

**Lima – Perú**

**2019**

Dedicatoria:

A mis padres por enseñarme desde pequeño a perseverar y no rendirse antes los obstáculos de la vida a mi esposa por su apoyo en la realización de esta tesis.

### Agradecimiento

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento de mi vida y darme salud y los conocimientos para cumplir con mis metas. A mis profesores, a quienes les debo gran parte de mi aprendizaje, gracias por su paciencia y enseñanzas.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: CAYCHO DOLORIER JESUS Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y TIEMPO DE ESPERA DE PACIENTES EN CITA PROGRAMADA EN UN CENTRO DE SALUD - SANTA ANITA - 2019.

Fecha: 15 de agosto del 2019

Hora: 12.30 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma: .....

SECRETARIO: Mg. Victor Raul Prado Cardona

Firma: .....

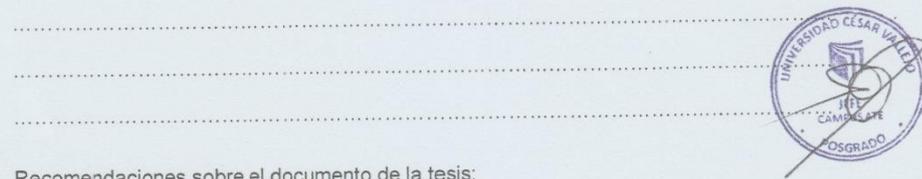
VOCAL : Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

MEJORAR RECOMENDACIONES  
APA Y REFERENCIAS

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jesus Caycho Dolorier, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita-2019 presentado para obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de julio del 2019

  
Jesus Caycho Dolorier  
DNI: 22274822

## ÍNDICE

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	01
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos (según corresponda)	37
- Instrumentos	37
- Base de datos	40
- Ficha técnica	44
- Dimensión de las variables	45
- Matriz de consistencia	53
- Certificados de validación	57
- Acta de aprobación de la tesis	72
- Pantallazo del Software Turnitin	73
- Formulario de autorización	74
- Autorización de la versión final del trabajo	75

## Índice de tablas

tabla 1	Matriz operacional de la variable calidad de atención	13
tabla 2	Matriz operacional de la variable tiempo de espera	14
tabla 3	Distribución de la frecuencia de la variable calidad de atención	18
tabla 4	Distribución de la frecuencia de la dimensión elementos tangibles	49
tabla 5	Distribución de la frecuencia de la dimensión fiabilidad	50
tabla 6	Distribución de la frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	51
tabla 7	Distribución de la frecuencia de la dimensión seguridad	52
tabla 8	Distribución de la frecuencia de la dimensión empatía	53
tabla 9	Distribución de la frecuencia de la variable tiempo de espera	34
tabla 10	Distribución de la frecuencia de la dimensión tramite de citas de admisión	54
tabla 11	Distribución de la frecuencia de la dimensión tiempo de espera antes de la consulta	55
tabla 12	Distribución de la frecuencia de la dimensión tiempo de atención odontológica	56
tabla 13	Correlación entre las variables calidad de atención y variable tiempo de espera	20
tabla 14	Correlación de la dimensión elemento tangible y la variable tiempo de espera	21
tabla 15	Correlación de la dimensión fiabilidad y la variable tiempo de espera	21
tabla 16	Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable tiempo de espera	22
tabla 17	Correlación de la dimensión seguridad y la variable tiempo de espera	23
tabla 18	Correlación de la dimensión empatía y la variable tiempo de espera	24

## Índice de figuras

figura 1	Porcentaje de la variable calidad de atención	18
figura 2	Porcentaje de la dimensión elementos tangibles	49
figura 3	Porcentaje de la dimensión fiabilidad	50
figura 4	Porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta	51
figura 5	Porcentaje de la dimensión seguridad	52
figura 6	Porcentaje de la dimensión empatía	53
figura 7	Porcentaje de la variable tiempo de espera	19
figura 8	Porcentaje de la dimensión tramite de citas en admisión	54
figura 9	Porcentaje de la dimensión tiempo de espera antes de la consulta	55
figura 10	Porcentaje de la dimensión atención odontológica	56

## Resumen

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar la relación de la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en un centro de salud - Santa Anita-2019, en este trabajo de estudio de tipo básico sustantivo, diseño no experimental y descriptivo correlacional la técnica empleada fue la encuesta cuyos resultados nos mostraron en relación a la variable calidad de atención que el 97.5% de los usuarios percibieron un nivel de atención regular y el 2.5% refirió que fue adecuado y en relación a la variable tiempo de espera nos dio como resultados que del 100% de los usuarios opino que el 60% opino que fue regular y el 40% opino que fue excesivo.

La misma que nos permite concluir que las variables calidad de atención odontológica y la variable tiempo de espera tienen correlación según el valor Rho de Spearman de 0.196 lo que significa que existe una correlación inversa, con significancia  $p= 0.081$  concluyendo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna demostrándose que no existe relación inversa entre ambas variables.

Palabras claves: Calidad de la atención odontológica, empatía, seguridad y el tiempo de espera

## Abstract

The main objective of this thesis is to determine the relationship between the quality of dental care and the waiting time of patients in scheduled appointments at a health center - Santa Anita-2019, in this study work of basic substantive type, design Non-experimental and descriptive correlational technique was the survey whose results showed us in relation to the variable quality of care that 97.5% of users received a regular level of care and 2.5% said it was adequate and in relation to the variable Waiting time gave us the results that 100% of users think that 60% think it was regular and 40% thought it was excessive.

It allows us to conclude that the variables of quality of dental care and the variable waiting time have a correlation according to the Spearman Rho value of 0.196 which means that there is an inverse correlation, with significance  $p = 0.081$  concluding that the null hypothesis is accepted and the alternate hypothesis is rejected demonstrating that there is no inverse relationship between both variables.

Keywords: quality of dental care, empathy, security and waiting time

## **I Introducción**

Según la Federación Dental Internacional (FDI) refiere que la falta de continuidad en la atención odontológica a toda la población, la inaccesibilidad de los diferentes tratamientos odontológicos limitados muchas veces por los precios; sumado a la escasa población de odontólogos en los diferentes establecimientos de salud, las enfermedades del sistema estomatoideo como caries dental considerada como la cuarta patología más caras en lo que atención se refiere siendo unas de las razones es el poco interés de las autoridades competentes de cada país que designan poco presupuesto para la promoción y prevención de las diferentes patologías bucales que fácilmente podemos prevenir con una buena educación. Es así, que la OMS en sus revistas, manifiestan que de cada 10 persona 9 están predispuestos a sufrir algún tipo de molestia en la cavidad bucal desde enfermedades periodontales, tumores benignos y malignos estos últimos raras veces se da (Albalat, 2017, 11 de agosto). siendo una de las causas el descuido propio de los usuarios en no prevenir este mal; escasas visitas al odontólogo. El cuidado de los dientes es algo muy importante por eso la (OMS citado por FDI, 2015) considera que la fortaleza bucodental que viene hacer desaparición de todo mal; cuyo mal se puede presentar en distintas partes de boca como: pérdidas de piezas dentarias, que afectan masticar, morder, además de alteraciones de mayor magnitud como los canceres incluso que afectan la estética facial. Se ha revisado un estudio en Colombia semejante al panorama que observamos en los resultados, porcentajes elevados en un 56% siendo la población más vulnerable: los niños, en caries de la dentina como principal patología de la cavidad bucal y la falta de motivación en relación a la importancia del cuidado bucodental por parte de los adultos hacia los más pequeños. Situación similar se evidencia en nuestro País,

En nuestro país, acceder al servicio odontológico público se realiza mediante el SIS o ESSALUD. De otra forma seria una inversión un poco costosa para los peruanos el mantener una adecuada salud dental idónea es por eso que los consultorios dentales de los diferentes centros de atención deberían contar con los recursos humanos suficientes para de esta manera los usuarios queden satisfechos con el servicio prestado en el servicio de odontología. (Beltrán, 2015) revela que el tratamiento y cuidado de la cavidad bucal (dientes y encías) corresponde a la profesión odontológica. A partir de esta designación la formación continua del posterior odontólogo, el interés de la salud y la prevención de las dolencias; son pilares fundamentales y siempre van de la mano todas ellas. Es por eso que en presente la primordial

inclinación se da en los avances de la odontología y la capacitación continua mejoraría la calidad de atención.

También debemos de tomar en consideración el reporte del Diario Gestión que en uno de sus artículos hizo mención sobre los tratamientos odontológicos en el país manifestando: que la inversión promedio de un paciente llega alrededor de S/ 300 al año en salud dental, y teniendo como referencia que el paquete o gasto familiar no sobrepasa los S/ 1,500 al mes por lo cual le resulta costoso priorizar la atención dental que pasa a segundo plano , otra realidad se observa en países como Colombia y Chile en la cual la inversión está en promedio de 40% sobre el cálculo de los gastos del peruano con ello vemos que la expectativa es alarmante en lo referente al cuidados de los dientes y demás componentes de la cavidad bucal. En el establecimiento de salud si el profesional responsable de la atención no se capacita continuamente y esto asociado a que los insumos usados y los equipos e instrumental de uso odontológico si no reciben mantenimiento adecuado y renovación continúa presentarían fallas y por lo tanto una demora en la atención ocasionando que tiempo de espera de los usuarios y/o pacientes sea mayor y por lo tanto no perciben una atención adecuada en su cita programada.

En los centro de salud del distrito de Santa Anita, los pacientes que asisten al odontólogo y a veces presentan demora en la cita programada, esto sucede por diferentes factores como en el servicio de admisión ya que otros pacientes vienen a diferentes servicios y el personal administrativo no se da a vasto en lo referentes al derivado de las historias clínicas otro motivo sería que los equipos de uso odontológico al no recibir el mantenimiento debido ocasionan que el Cirujano Dentista encargado se exceda en la atención. Si este problema continuara en el establecimiento de salud Santa Anita ocasionaría molestia en el odontólogo responsable de la atención y también en el usuario y/o paciente ya que este se sentiría un poco irritado en su cita y también lo estaría el familiar o acompañante generando cierto grado de incomodidad e insatisfacción por todos los involucrados en la atención. Se hizo una revisión sistemática de tesis y artículos científicos Internacionales, siendo el realizado por Bucchi; Sepulveda; Monsalves y Bustos. (2012). El cual se realizó mediante un estudio de corte transversal, aplicando un formulario estandarizado de atención en urgencia odontológica en cinco establecimientos de la ciudad de Temuco, En este artículo científico podemos observar que los autores emplearon la variable satisfacción del usuario la cual fue acompañada de un corte transversal en pacientes que acudían por emergencia de tipo odontológicas con diferente diagnósticos que muy a pesar que en muchos de ellos el tiempo

de espera no fue de todo su agrado los autores concluyeron que todos en su totalidad se fueron satisfechos ya que se resolvieron todas sus molestias por las cuales llegaron. Vargas (2013) objetivo, reconocer y observar factores vinculados al nivel de agrado de los consumidores internos y externos de centros de salud. Metodología y Población de diseño descriptivo, analítico transversal, Usuarios Internos que se desempeñan (PPP), y usuarios externos. Empleándose la encuesta como herramienta a pesar del objetivo principal la presente investigación se basó en una metodología descriptiva analítica transversal con resultados muy positivos en el trabajo realizado ya que los niveles de estudio fueron de elevados porcentajes de aceptación a los tratamientos que acudieron. Nallar (2014), estudio de tipo descriptivo transversal, tomando como referencia las encuestas, obteniendo un alto nivel de satisfacción como resultado. La presente investigación se basó en la atención odontológica en el consultorio de la comunidad de Ñuñoa en Chile utilizando para dicho trabajo el método tipo descriptivo transversal ya que se realizó en un momento determinado donde se realizaron encuestas teniendo niveles altos en cuanto a la satisfacción, de las atenciones recibidas y motivo de consulta. Fontova-Almató y Juvnya.(2015) objetivo estimar la satisfacción de pacientes y camaradas y su relación con el tiempo de espera en el servicio de emergencia Método de estudio observacional, transversal. El autor en su presente investigación, por objetivo de estudio de corte observacional transversal, empleando para este trabajo la variable satisfacción y también la variable tiempo de espera, este estudio conto con la participación de 285 pacientes en su investigación teniendo resultados fueron favorables tanto para los pacientes como para los acompañantes peso que en algunos casos la espera no fue muy grata, pero al final todos salieron satisfechos. Mercado (2016) se fundamentó en tres tipos de métodos; el descriptivo, el método explicativo y el método documental tomando como referencia la población de 384 personas, la herramienta que se tomó para la indagación designada fue la encuesta. En esta tesis se empleó metodologías y variables que ayudaron a la autora, la misma que empleo como instrumento entrevistas para obtener la información que venía con un cuestionario de preguntas con una muestra de 384 participantes.

Igualmente se revisó a nivel nacional encontrándose estudios relacionados a tiempo de espera y atención, como Jesús (2017) metodología cuantitativa y mediante el acumulo de datos se ejecutó de forma individual y en secreto. Tipo de estudio básica y de nivel correlacional. El autor empleo para el desarrollo de su investigación como metodología el enfoque cuantitativo con un estudio enfocado a la investigación tipo básica de nivel correlacional la misma que determina la relación entre las variables que se analizaron en la

búsqueda. Hernández (2018) objetivo definir el estudio y el vínculo que existe entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario tomando como línea de investigación tipo correlacional, observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal; para la obtención de la misma aplicamos la fórmula de muestreo. Grimaldo,(2016)investigación básica, descriptiva, propuesta no empírica examinando la información registrada de tiempo de espera previa a la cita donde será atendido, luego de culminada la cita hasta la hora de atención; tiempo efectivo dentro del consultorio y el tiempo post consulta en los establecimientos de salud, la información obtenida en minutos planteó como finalidad encontrar diferencias de los establecimientos en la micro red de salud Carabayllo para la realización de dicha investigación siendo básica, descriptiva, no experimental tipo comparativa. Aures (2018) objetivos: encontrar la similitud entre Satisfacción del usuario con la calidad de atención, aplicación usada descriptiva correlacional; con modelos de estudio deliberado conformada por 74 personas. En este proyecto podemos rescatar que si la relación odontólogo paciente fue satisfactoria la misma que se ve reflejada en el trato dentro y fuera del consultorio que recibió el usuario fue de su agrado y eso indica muchas veces la empatía del odontólogo con sus pacientes y la capacitación contaste del odontólogo para brindar lo mejor de el a sus usuarios del Perú.

Con respecto a la variable Calidad de atención se toma en cuenta la definición de Donabedian (2001) quien manifestó; son recursos que se debe de utilizar en todas las organizaciones empleándolas para mejorar la misma y se brinda para alcanzar el equilibrio que incluirá contextos, marcas y conclusiones amañera que estos componentes generaran un triángulo conceptual la misma que permitirá evaluar la atención que se ajusta a la clase de servicio odontológico que se brinda en salud. La (OMS) citado en Romero (2008) lo define como el “grupo de prestaciones y evaluaciones terapéuticas más adecuados para conseguir una atención óptima, logrando como resultado el mínimo de insatisfacción y la máxima satisfacción del paciente”. Según Donabedian (2001) manifiesta que son tres elementos definiéndolos de la siguiente manera: (1) Estructura: los define como atributos o características que posee un establecimiento para brindar atención, con recursos humanos, materiales y de la organización. (2) Proceso. Lo define como la asistencia que se da y lo que se recibe. Son todos los procedimientos que realiza el personal encargado de la atención seguido por un diagnóstico y luego viene el tratamiento en si (3) Resultado: manifiesta que es el producto obtenido de la atención propiamente dicha al usuario y a toda la población. Arrazola, Hevia y Rodríguez (2015) concluyeron que las personas que acuden a sus

respectivas atenciones perciban seguridad en el tratamiento a realizar por el responsable la satisfacción será óptima. Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) percibió en su investigación, pacientes manifestaron en su atención recibida fue muy baja, misma que debe ser motivo a mejorar y en todos los servicios. Özgür, Uğurluoğlu, Ürek y Bilgin (2019) cada país vive su realidad dentro del contexto, satisfacción del usuario dependerá siempre del trato que reciba, este trabajo se concluye manifestando; las personas que acuden siguen presentado inconvenientes en los diferentes servicios por el cual acude es ahí donde se debe de mejorar. Dyer y Robinson (2015) concluyeron los autores que los higienistas dentales son de vital importancia ya que permiten una atención, rápida y satisfactoria. Yeon, Kamaruddin y Kusumawardani (2019) la felicidad en odontología empieza desde que el odontólogo en su etapa de estudiante, donde el profesor encargado debiera de dar las pautas necesarias en el trato que se debe de brindar al usuario. Jen y Hsiang (2013) la parte administrativa y asistencial van a la par con eficiencia y eficacia en las visitas. Gutiérrez y Mendoza (2019) el tiempo de espera es muy diferente la percepción de la calidad de la atención, pero ambos de relacionan con el paciente. Seoyoung y Kyung (2017) empleando el cuestionario alcanzaron por resultados que tanto la calidad como la satisfacción del usuario dependerá mucho de la comunicación continua y empatía. Hernández, Granero, Montalva y Maupoey (2018) después de evaluar los resultados se puede concluir que muchas veces la atención ambulatoria sigue siendo un tratamiento seguro como los programados del día

Así también, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994) emplearon normativas evaluando la clase de servicio como herramienta SERVQUAL donde reconocieron cinco dimensiones precisas: Fiabilidad: enlazada con la capacidad que brindamos el servicio de manera meticulosa. Capacidad de respuesta: vinculada con el ímpetu de los responsables ofreciendo a los usuarios para beneplácito de una atención rápida y adecuada. Seguridad: es el grado de responsabilidad, de conocimiento y destreza que evalúan las personas que son atendidas. Empatía: acá observaremos el primer contacto que el paciente tiene con el responsable de su atención grado de amabilidad y de respeto por lo se realizara en su cita programada. Elementos tangibles: no es otra cosa que las condiciones en la que el usuario observa el lugar donde va a ser atendido ambientes y estructura adecuadas para la atención de los diferentes servicios que se acude. Además, Con respecto al Tiempo de espera, se puede decir que está referido a las largas colas que se hacen producto de la cantidad de pacientes, siendo más aglomeramiento en algunas horas punta y donde la carga de trabajo que varía de acuerdo a la hora que este acude. Así también con respecto al tiempos de espera

propios de la consulta es situación que ocurre de manera frecuente. (Tanner, Cockerham y Spaeth 1983) desde el punto de vista de Summers. (2006) según Feigenbaum refiera que la calidad debe tener alcance amplio el cual es advertida por el usuario (pag.15). Ramírez, Najeara y Nigenda (1998) tuvieron por objetivo percibir la calidad en la atención en los servicios ambulatorios. Desde otra perspectiva Miro, Sánchez, Espinosa, Bragat y Milla (2003) la definieron como normas empleadas la cual dependerá mucho de los trayectos que le tome al paciente en tener que esperar a que se realice el trámite por el que acude o al empleado para atenderlos (p.15) Thompson, Yarnold, Adams y Spacone (1996) estos autores definieron como pre fase de espera es el tiempo donde el usuario demora hasta que inicie la atención del servicio por el que acude esta etapa es mucho mayor de lo que realmente es, y fase de espera "proceso" se refiere al lapso de permanencia una vez iniciado el trabajo hasta la culminación del mismo. Adams y Spacone (1996) pág. 25-26; otra apreciación de Miro. (2003) refiriéndose al periodo de atención, como el intervalo que demora la consulta por la que se acude. Tanto el máximo de tiempo como el mínimo son parámetros de habilidad y de gestión en el tratamiento requerido; tan incómoda resulta una consulta de escasa duración como una permanencia hospitalaria innecesariamente larga. Tiempo en sala de espera antes de la consulta que generalmente la demora al ser atendido y el espacio ocupado durante dicho proceso debe ser cómodo ya que de esta manera será agradable y acogedor la espera manifestado por Bárdales y Díaz (2009) (p.37). Okunseri, Chilmaza, Harunani, Xiang y Szabo (2013) concluyeron que los pacientes de raza morena su atención demora más que los pacientes de otras razas existiendo un trato diferente cosa que no debe de existir en los establecimientos de salud de todo el mundo. Stein, Henwood, Bluthenthal, Juhlin y Cermak (2017), Raghay, Kumar y Ad de Jongh (2019) y Saad y Hifnawy (2012) concluyeron que el gozo en las atenciones empieza desde la etapa pregrado del odontólogo, donde va forjando el trato a futuro, en atender consulta privada o pública la misma que deberá emplear diferentes medios como la música, que relaja y desestresa todo ello deberá ser acompañado de una capacitación como atención a pacientes especiales, etc.

Soto (2011) explico que el tiempo esperado por parte de los que acuden a la consulta desde que el mismo solicita una atención para el día y hasta que lo consigue, podemos resaltar que la entrada en brindar cuidado en su bienestar son compromisos de una dirección oportuna que garantiza una buena calidad en el modelo de atención donde están todos los comprometidos todos los niveles y por parte de todos los participantes de la institución a la se acude. (p. 23). Seguidamente podemos considerar el tiempo de atención mientras que en

Essalud (2013) sustentaron: viene a ser el periodo que tarda la consulta entre el asegurado y la persona encargada del procedimiento por el que acude, siendo de importancia que las instalaciones que se brinda los diferentes servicios sean agradables para recibir a beneficiarios donde solo se realice atenciones primarias en salud mas no emergencias elementos en la satisfacción del paciente que tendría que tolerar una persona por el servicio. Fontova, Juvinya y Suñer (2014), Lee, Grob, Pfaff y Dresen (2019) y Siciliani y Straume (2019) que el tiempo de tardanza, no influye negativamente cuando el paciente es atendido y sobre todo cuando el odontólogo tiene paciencia cuando la consulta se da a un paciente recordando siempre que a mayor demanda mayor tiempo de espera. Landi, Ivaldi y Testi (2018) diferentes fueron los resultados en esta investigación concluyendo que las personas con menor entendimiento del tratamiento a realizar mayor será su tiempo de consulta.

En nuestro país, el tiempo de espera de los centros asistenciales del estado fue de 148 minutos (Minsa, 2016) nos dice que el trato que se brinda presenta muchas carencias, las cuales no satisfacen a los usuarios; la misma que se puede ser diferente ya que la demora es muy prolongada. Para Saravia (1996) son tres componentes que nos indican la satisfacción de un servicio: (1) la organización, (2) el servicio que ofrece (3) el usuario; unidos generan la satisfacción del cliente; evidenciándose para ello rangos en la calidad del servicio ofrecido por la entidad y es en el sector no publico donde más énfasis se pone a lo que se refiere tanto la calidad como a satisfacción. Pashanaste y Pinedo (2016). En su investigación emplearon una metodología cuantitativa, con diseño no experimental descriptivo, para este trabajo tuvieron una muestra de 228 usuarios, teniendo como resultados 85.1% de satisfacción de los usuarios desde la espera en que el mismo solicita su cita de atención, lo otro fue el tiempo que necesariamente debe de esperar antes de ingresar a ser atendido por el responsable de turno.

Tanner, Cockerham y Spaeth, (1983) mencionado por Quezada (2011) define el tiempo de espera como: es el tiempo de las colas ocasionado por la cantidad de usuarios que acuden al establecimiento por los diferentes servicios que este ofrece de los listados de espera de toda tendencia viene a ser parte importante donde la persona que recibió la atención se retira de forma agradable y cumple con las expectativas del prestador y del organismo; a la vez, es barrera para el uso de los servicios (p. 360-365).

Dimensiones de la variable tiempo de espera. Essalud (2013) Define Tiempo de Espera, al espacio que le toma al usuario en la fila para la obtención de una cita a la atención que requiere, todo este proceso empieza con el tiempo que demora en tramitar su cupo en admisión. Para Chapilliquén (2013). Opina que el servicio de admisión de todo establecimiento es el lugar donde las personas acuden por sus diferentes motivos los cuales les traerá una mejora en cuando a su salud se refiere (p.37). Niebel, determino que los tiempos en el trámite puede determinarse como un método que, basado a la exigencia del trabajo a realizar empleando para ello un recurso designado y abasteciéndose, para establecer los tiempos estándares para poder cumplir con la realización de tareas encomendadas.

Bardales, Díaz. (2009). Manifestaron: el servicio en general es la asociación de técnicas aplicadas mientras que su cuidado dentro del establecimiento y el área designada a los usuarios y las personas, la finalidad para determinar el servicio ideal para solventar sus exigencias que les da su derecho como pacientes y de esta manera conseguir su bienestar como persona (p.37). Miro y col. (2003) dijo el fundamento empleado Para los tiempos de espera dependerá de los servicios a los acude el paciente en el trámite de su cita programada y de la disposición del personal administrativo encargado de (p.15) Reyes, Paredes, Legorreta, Romero y Andersson (2015) empleando el cuestionario concluyeron, la atención no fue positiva para los usuarios, por lo cual debemos reforzar más la empatía con los usuarios será agradable.

Thompson, Yarnold, Adams, Spacone (1996) concluyo que para él lo define como el pre proceso donde el usuario por más que no le guste tiene que esperar a que se empieza la atención en admisión y proceso lo interpreta desde que se empieza a atender sacar las citas para los diferentes servicios y termina ata que todos saquen los cupos para los que vienen. (p. 25-26). La previa a la examinación: podemos manifestar que en esta etapa la iluminación, ventilación, confort y elementos audiovisuales, debemos de recordar que se debe tener asientos de acuerdo al espacio designado a las personas y estén cómodos, contar con sistemas sanitarios en óptimas condiciones, dotados con agua para los asistentes. Drouin, Dangelo y Gravel (2019) y Viberg, Forberg, Borowitz y Molin (2013) tuvo como resultado de este estudio casi similar, que a menor tiempo de espera en atenciones se asegura una próxima vista al establecimiento. Almonani y Alsarheed (2016) tuvo como conclusión que el tiempo de espera dependerá mucho de la responsabilidad tanto del paciente como del tratante. Awamreh y Suliman (2019) método transversal y descriptivo que concluyo que la atención mejora dándole la debida importancia al operador no solo por lo realizado, sino que forma parte del equipo del establecimiento con capacitaciones continuas.

Luego de hacer una revisión sistemática de la literatura, se Formula el problema, considerando el problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en un centro de salud Santa Anita-2019? Problema específico (01) ¿Qué relación existirá de los elementos tangibles en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019? (02) ¿Qué relación existe en relación a la fiabilidad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019? (03) ¿Qué relación existe en relación de la capacidad de respuesta en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019? (04) ¿Qué relación existirá en la seguridad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019? (05) ¿Qué relación Existe en relación a la empatía en atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019?

El presente trabajo se justifica ya que dicha investigación se realizará mediante en el método científico de tipo descriptivo, basados en la teoría de accesibilidad de Donabedian y Andersen. Esta investigación es importante ya que tiene por finalidad proponer una mejora en los tiempos de espera y la calidad de la atención odontológica de un centro de salud Santa Anita. Al mismo tiempo este estudio es relevante para posteriores trabajos de investigación relacionados al tema tratado ya que son muy pocos los aportes existentes en el plano local, con ello también se pretende proporcionar información importante de los factores que influyen en la accesibilidad al servicio odontológico

Realizar hoy en día una atención odontoestomatologica en un establecimiento de salud donde se realiza atención primaria y en el servicio de odontología actividades preventivos promocionales y recuperativas viene a ser tarea del día a día, pero si bien sabemos que todo equipo e instrumental que se usas para los diferentes procedimientos que el servicio ofrece, requiere de renovación y/o mantenimiento del mismo además de los demás insumos o materiales a usar. la parte administrativa también deberá brindar un buen trato al usuario al momento de pedir atención odontológica por eso y otros motivos más es ahí donde el profesional odontólogo que realiza la atención encuentra sus limitaciones o bien se afectada la calidad y calidez del procedimiento a efectuarse sustento lo dicho ya que muchas veces se

realiza atenciones con el sillón dental en mal funcionamiento o la lámpara de fotocurado que se recalienta demasiado o muchas veces no fotocura adecuadamente siendo necesario realizar trabajos que orienten estas deficiencias por eso y otros realizare este proyecto de investigación

Por ello es importante tomar el tema desde el enfoque en que se gestiona el mantenimiento de los equipos de uso odontológicos, falta de amabilidad en la parte administrativa y la falta de insumos; ver cómo afecta en la calidad de atención y tomar consciencia de las instancias superiores tardan en solucionar este problema. La investigación se realizó en un centro de salud del distrito de Santa Anita Lima Perú entre los meses de mayo y junio del 2019 aquellos pacientes que ingresaron, el gerente del establecimiento de salud autoriza el proyecto de investigación ya que cuenta con el apoyo del odontólogo del servicio y el financiamiento para su desarrollo.

Luego de hacer una revisión sistemática de la literatura, se formula el objetivo general y específicos considerando el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en un centro de salud Santa Anita-2019 objetivo específico (01) Determinar relación de los elementos tangibles en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019 (02) Determinar la relación de fiabilidad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019 (03) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019 (04) Determinar la relación que existe en la seguridad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019 (05) Determinar si existe empatía en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

Luego de hacer una revisión sistemática de la literatura, se Formula la hipótesis general y específicos considerando el hipótesis general: Existe relación inversa entre la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en un centro de salud Santa Anita-2019 hipótesis específico (01) Existe relación inversa de los elementos tangibles en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.(02) Existe relación inversa de fiabilidad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.(03) Existe relación inversa de la capacidad de respuesta en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita2019.(04) Existe relación inversa en la seguridad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.(05) Existe relación inversa en empatía y la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

## **II Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación.**

Es básica sustantiva, hablamos de un determinado episodio y hechos con el fin de dar una respuesta objetiva a las preguntas realizadas a los, las mismas que fueron realizadas en un preciso momento de la realidad y del entendimiento, que tuvo el propósito de aportar a la distribución de teorías científicas; generando nuevos conocimientos relacionados con las variables a estudiar. (Carrasco, 2006).

#### **Diseño de investigación.**

No experimental, no se manipula la variable, de corte transversal, porque se aplica en un determinado tiempo; correlacional porque existe entre las variables cierto grado de relación existente entre ellas siendo de interés en una misma muestra de sujetos por la relación existente entre dos fenómenos o elementos dentro del presente trabajo. (Sánchez y Reyes 2014) p.105)

Podemos decir que es descriptivo correlacional, porque describe los hechos y fenómenos de la realidad buscando la relación entre las variables tiempo de espera y calidad de atención odontológica de un centro de salud santa Anita (Hernández, et al, 2010, p122)

### **2.2. Operacionalización de las variables**

#### **Definición conceptual de la variable calidad de atención**

Se toma en cuenta la definición de Donabedian (2001) quien manifestó; son recursos que se debe de utilizar y que todas las organizaciones la emplean para mejorar la misma que se brinda para alcanzar el equilibrio este incluirá para tal fin; contextos, marcas y conclusiones amenera estos componentes generaran triángulo conceptual la misma que permitirá evaluar la atención el cual también se ajusta a la clase de servicio odontológico que se brinda en salud

#### **Definición operacional de la variable calidad de atención.**

Consta de un cuestionario de 30 preguntas dividido en 5 dimensiones las cuales son dimensión elementos tangibles (7 preguntas y 5 escalas), dimensión fiabilidad (6 preguntas y 5 escalas), dimensión capacidad de respuesta (5 preguntas y 5 escalas), dimensión seguridad (5preguntas y 5 escalas) y la dimensión empatía (7 preguntas y 5 escalas)

Tabla 01

Matriz de operacional de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala /Valores	Niveles
Elementos tangibles (1 – 7)	1-El servicio siempre está limpio y ventilado.	1,2,3,4,5,6,7	1=Nunca	Inadecuado
Fiabilidad (8 - 14)	8- La atención que ofrece el centro de salud es igual para Todos	8,9,10,11,12, 13	2=Rara veces	Regular
Capacidad de respuesta (14-18)	14- El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica	14,15,16,17,18	3=Siempre 4=Casi siempre	Adecuado
Seguridad (19-23)	19- Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	19,20,21,22,23	5=A veces	
Empatía (24-30)	24- El primer contacto que se tiene con el dentista por general se presenta amablemente	24,25,26,27,28 29,30		

### **Definición conceptual de la variable tiempo de espera**

Con respecto a la variable Tiempo de espera, según los autores Tanner, Cockerham y Spaeth (1983) lo definieron como el tiempo de las colas producto por la cantidad de pacientes que varía la carga de trabajo de acuerdo a la hora que este acude. Tiempos de espera propios de la consulta que ocurre en las listas de espera que sucede siempre.

### **Definición operacional de la variable calidad tiempo de espera.**

Consta de un cuestionario de 3 preguntas dividido en 3 dimensiones las cuales son la dimensión es tiempo de cola para citas en admisión (1 pregunta y 5 escalas), dimensión tiempo en sala de espera antes de la consulta (1 pregunta y 5 escalas) y la dimensión tiempo de atención durante la odontológica (1 pregunta y 5 escalas)

Tabla 02

Matriz operacional de la variable tiempo de espera

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/Valores	Niveles
Tiempo de cola para citas en admisión	Cuál será el tiempo de espera para tramitar su cita odontológica	1,2,3,4,5	Mas de 61 minutos De 40 a 60 minutos	Excesivo (más de 40 minutos)
Tiempo en sala de espera antes de la consulta	Cuál será el tiempo que demora el usuario en la sala de espera	1,2,3,4,5	De 21 a 39 minutos De 11 a 20 minutos	Regular (de 21 a 39 minutos)
Tiempo de atención durante la odontológica	Cuál será el tiempo que le tomará al usuario en la atención dentro del consultorio	1,2,3,4,5	De 05 a 10 minutos	Ideal (de 05 a 20 minutos)

### **2.3. Población.**

Carrasco (2005) “conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el presente trabajo (p. 237).

Los participantes para el presente proyecto serán censal quiere decir que tomare como muestra a todos los pacientes que llegan al consultorio durante las fechas programadas

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica.**

Podemos definir como medios por el cual el investigador recoge los datos necesarios de un presente en función a los objetivos del estudio. (Sánchez y Reyes, p.149), la encuesta será usada como herramienta para la recolección de la indagación.

#### **Instrumento.**

Chávez (2007, p.173), refiere que pueden ordenar o no, incluyen un grupo de reactivos relativos a los indicadores de una variable y las diferentes respuestas, para que el encuestado determine mejor la decisión que tome al decidirse por la las diferentes alternativas que se emplea en los cuestionario que corresponde a la variable calidad de atención utilizara un cuestionario tipo Likert que medirá el nivel de atención de los pacientes en las diferentes preguntas que responderán sin presión ni coacción alguna y permitirá saber al final cual es la calidad de atención que recibió el usuario dentro y fuera del consultorio y la variable tiempo de espera, tendrá en cuenta el tiempo en minutos, la paciencia de los usuarios para poder obtener cupo de atención y el tiempo que deben de esperar tanto en sala de espera como en el momento de su atención propiamente dicha

## **Validación del Instrumento**

### **Validez de contenido.**

Según Sánchez y Reyes (2009), se refieren “cuando los ítems que conforman una muestra representativa de los indicadores de lo que mide”. Con respecto al instrumento seleccionado para la variable toma de decisiones en el presente estudio, se encuentra validado por Revilla (2016)

Habiendo sido revisado con el rigor del juicio de expertos. Siendo considerado como “aplicable” para la muestra de estudio elegida. Respecto al segundo instrumento de la variable procedimiento de selección pasará por la revisión del juicio de expertos. quienes validaran el instrumento teniendo en cuenta tres criterios: claridad, relevancia y pertinencia.

### **Confiabilidad.**

Según Sánchez y Reyes (2009) “grado de solidez de la puntuación obtenido por una misma cantidad de encuestados en una serie de evaluaciones tomadas en cuenta en el mismo test, es la continuidad en los puntajes logrados” (p.155).

El cuestionario de la variable calidad de atención odontológica del presente trabajo se encuentra con el nivel de confiabilidad de 0.752, considerado como “confiable”, resultado obtenido luego de administrar la prueba piloto que consistió en la aplicación a una muestra a 30 usuarios de los cuales luego de tabular los resultados, se registró en una base de datos, al término del cual se procesó utilizando el estadístico Alpha de Cronbach. Y en el caso del segundo instrumento de la variable tiempo de espera se aplicará la prueba piloto con la finalidad de determinar la fiabilidad el nivel de la encuesta. Estos son los resultados de fiabilidad de nuestro trabajo

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	30

## **2.5. Procedimiento**

Se realizará los procedimientos para acercarse a la cifra de comparación, proceder al recojo y la elaboración de la información para su ejecución. Una vez aprobado el proyecto de investigación por la Escuela de Post Grado de la UCV se organizará la recolección de datos tomado como referencia a los usuarios que llegan a consulta durante el periodo programado

- Se pidió permiso a la gerente del establecimiento de salud en Santa Anita
- Coordinamos con el área de Odontología.
- Recolección o toma de encuestas.
- Ordenamos la información obtenida
- Llevamos a cabo el procesamiento y análisis de datos.
- Diseñamos la presentación de los resultados

## **2.6. Método de análisis de datos**

En esta etapa serán tratados todos los datos recolectados en las encuestas realizadas de acuerdo a lo planificado, emplearemos la estadística para dicho proceso. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). Establecimos categorías para los diferentes indicadores de las variables en estudio. La cual se realizó en colocar códigos numéricos correlativamente excluyentes en cada categoría. Las mismas no se superponen.

Se ingresó la información, utilizando el programa estadístico SPSS25. En ese sentido, se aplicará la estadística descriptiva: tablas y figuras con frecuencias y porcentajes, para luego efectuarse una estadística inferencial: Coeficiente de correlación Rho Spearman.

## **2.7. Aspectos éticos**

Toda la información recabada por las encuestas realizadas en el presente trabajo fue recogida dentro de los parámetros de la privacidad del usuario y en forma anónima, ya que la información obtenida consolida el instrumento aplicado. La investigación contará con la autorización correspondiente (jefe, director de área, director general). Asimismo, se mantuvo el respeto, consideración y no hubo prejuizamiento.

### III Resultados

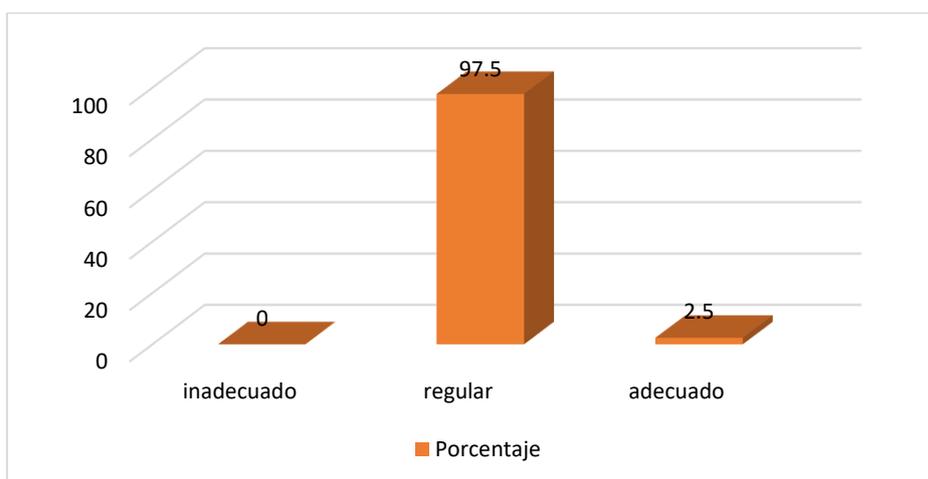
#### 3.1 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención

Variable calidad de atención

Tabla 03

*Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0
Regular	78	97.5
Adecuado	2	2.5
Total	80	100.0



*Figura.01: Porcentaje de la variable calidad de atención*

Interpretación:

Se observa la tabla 03 y la figura 01 que del 100% de encuestados equivale a 80 usuarios el 0 % de encuestados opinan que es inadecuado, el 97.5% regular y el 2.5% opinan que es adecuado.

### 3.2 Resultados descriptivos de la variable tiempo de espera

Variable tiempo de espera

Tabla 09

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ideal	0	0
Regular	48	60.0
Excesivo	32	40.0
Total	80	100.0

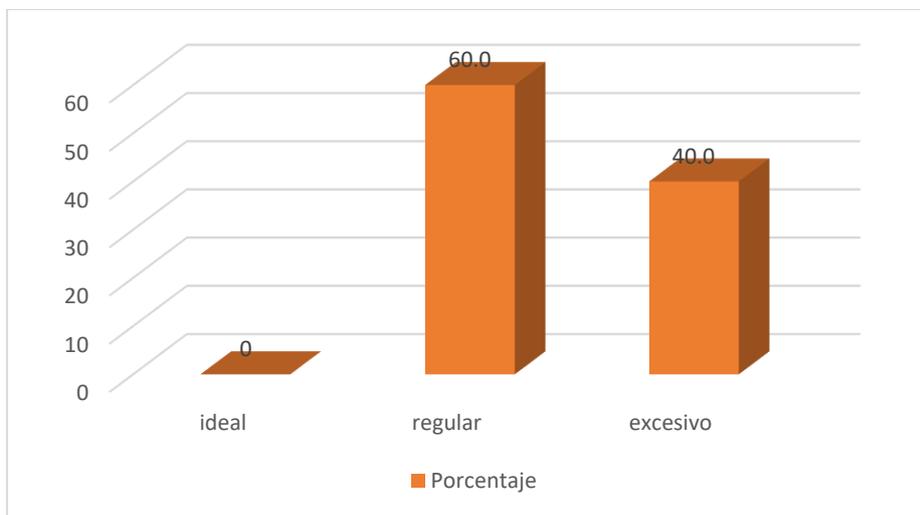


Figura 07: Porcentaje de la variable tiempo de espera

Interpretación:

Se observa la tabla 08 y la figura 06 que del 100% de encuestados equivale a 80 usuarios el 0% de encuestados opinan que es ideal, 60% opinan que es regular y el 40% opina que es excesivo.

### Resultados del análisis inferencial de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación inversa en la calidad de atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación inversa entre la calidad de atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en su cita programada en un centro de salud Santa Anita -2019.

Tabla 13

#### *Correlación entre las variables*

			Variable tiempo de espera
Variable calidad de atención odontológica	Coefficiente de correlación	1.000	0.196
	Sig. (bilateral)		0.081
	N	80	80

#### Interpretación

Se observa en la tabla que las variables calidad de atención odontológica y la variable tiempo de espera tiene una correlación Rho de Spearman de 0.196, y la significancia  $\alpha = 0.05 \leq p$ . 0.081, para lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Lo que concluye que no existe relación inversa entre ambas variables.

### Resultados del análisis inferencial de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación inversa entre elementos tangibles de la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación inversa entre elementos tangibles en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

Tabla 14

*Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable tiempo de espera*

			Variable tiempo de espera
Dimensión elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1.000	0.092
	Sig. (bilateral)		0.418
	N	80	80

### Interpretación

Se observa en la tabla que la dimensión elementos tangibles y la variable tiempo de espera tiene una correlación Rho de Spearman de 0.092, y la significancia  $\alpha = 0.05 \leq p. 0.418$ , para lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Lo que concluye que no existe relación inversa entre la dimensión elemento tangible y el tiempo de espera.

### Resultados del análisis inferencial de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación inversa de fiabilidad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación inversa de fiabilidad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

Tabla 15

*Correlación entre las variables*

			Variable tiempo de espera
Dimensión fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	-,377*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	80	80

### Interpretación

Se observa en la tabla que la dimensión fiabilidad y la variable tiempo de espera tiene una correlación Rho de Spearman de  $-0.377$  y la significancia  $\alpha = 0.05 \geq p. 0.014$ , para lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que concluye que si existe relación inversa entre la fiabilidad y el tiempo de espera.

### Resultados del análisis inferencial de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación inversa de la capacidad de respuesta en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación inversa de la capacidad de respuesta en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

Tabla 16

#### *Correlación entre las variables*

		Variable tiempo de espera
Dimensión capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	$-.342^*$
	Sig. (bilateral)	0.026
	N	80

### Interpretación

Se observa en la tabla que la dimensión capacidad de respuesta y la variable tiempo de espera tiene una correlación Rho de Spearman de  $-0.342$ , y la significancia  $\alpha = 0.05 \geq p. 0.026$ , para lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que concluye que existe relación inversa entre capacidad de respuesta y el tiempo de espera.

#### Resultados del análisis inferencial de la hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación inversa en la seguridad y la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación inversa en la seguridad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

Tabla 17

#### *Correlación entre las variables*

			Variable tiempo de espera
Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	-0.171
	Sig. (bilateral)		0.278
	N	80	80

#### Interpretación

Se observa en la tabla que la dimensión seguridad y la variable tiempo de espera tiene una correlación Rho de Spearman de -0.171, y la significancia  $\alpha = 0.05 \geq p. 0278$ , para lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Lo que concluye que si existe relación inversa entre capacidad de respuesta y tiempo de espera.

#### Resultados del análisis inferencial de la hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación inversa en empatía y la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación inversa en empatía y la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019.

Tabla 18

*Correlación entre las variables*

			Variable tiempo de espera
Dimensión empatía	Coefficiente de correlación	1.000	-0.153
	Sig. (bilateral)		0.175
	N	80	80

Interpretación

Se observa en la tabla que la dimensión empatía y la variable tiempo de espera tiene una correlación Rho de Spearman de -0.153, y la significancia  $\alpha = 0.05 \geq p. 175$ , para lo cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Lo que concluye que no existe relación inversa entre empatía y tiempo de espera.

## **IV Discusión**

Para efectuar la discusión de nuestros resultados obtenidos en el presente proyecto se recurrirá a los antecedentes que se empleó y otros nuevos que nos ayudaran mejor en el entendimiento y las teorías que hablan de nuestras variables usadas

objetivo 1: Después de obtener a los resultados puedo decir que existe relación entre las variables calidad de atención y la variable tiempo de espera alcanzando un coeficiente en la correlación Rho de Spearman de 0.196 la cual nos indica una correlación inversa de aceptación entre la calidad de atención respecto al tiempo de espera de los usuarios programados en cita del día.

Objetivo 2: Respecto a la variable calidad de atención odontológica se observa que el 0 % de encuestados perciben que la calidad en la atención que es inadecuado, el 97.5% regular y el 2.5% opinan que es adecuado, lo que contrasta con Atachao Vila, Kevin (2018) en su tesis tuvo como resultados el 27.43% que dicen ser buena y sólo el 1.71% que no están de acuerdo con la calidad de atención, es decir reciben una mala atención. Debemos de mencionar que los usuarios percibieron que la calidad de atención en nuestro establecimiento si bien es cierto los resultados no fueron tan positivos al final de la atención mostraron satisfacción en los tratamientos que se realizaron en su cita programada

Objetivo 3: En las dimensiones de las variables calidad de atención como los elementos tangibles tenemos un nivel alto de aceptación ya que el 98.8% de los usuarios encuestados considera que esta en nivel adecuado, 1.3% que está en un nivel regular y que el 0% está en nivel inadecuado con referente al establecimiento el cual brinda su atención es agradable la misma que es totalmente diferente en el trabajo de Pashanaste y Pinedo (2016) donde para ellas los elementos tangibles tienen un resultado de 18.7% de insatisfacción (inadecuado), el 59.8% satisfecho (regular) y el 21.5% muy satisfecho (adecuado). los usuarios percibieron al establecimiento de salud en lo relacionado a su infraestructura la misma que tiene varios años y le es poco atractivo, observaron algunas partes del mismo se encuentran muy descuidadas como paredes muy manchadas, vidrios rotos de las ventanas como puertas en mal estado, pero aun así los ambientes donde se realiza las atenciones si se encuentran en buen estado

Objetivo 4: Por otro lado en la dimensión fiabilidad nuestro trabajo demuestra que el 0% está en un nivel adecuado, el 41.3% es de nivel regular y el 58.8% es inadecuado mientras que Pashanaste y Pinedo en esta misma dimensión arroja un 36.4% de insatisfecho (inadecuado), un 61.2% satisfecho (regular) y un 2.2% de muy satisfecho (adecuado) después de los resultados obtenidos podemos concluir que los usuarios percibieron que el trato del personal del establecimiento no es igual para todos ya en varias ocasiones fueron participe de que algunos pacientes no respetaban el orden de llegada y eso ocasionaba molestias en los demás ya que el mismo personal hacia caso omiso a los reclamos que se hacía además de todo lo anterior los usuarios no vieron mucha información que promoció el servicio de odontología

Objetivo 5: Podemos observar que en la dimensión capacidad de respuesta de nuestro trabajo del 100% de los encuestados, manifestaron que el 0% es inadecuado, el 62.5% es regular y el 37.5 es adecuado 100% adecuado y si hacemos una comparación con el trabajo de Auris Ñañez Antonia Fortunata en su tesis en la misma dimensión observamos que sus resultados nos muestran que de los encuestados el 18.2% están insatisfechos (inadecuado), el 66.5% percibieron estar satisfechos (regular), y el 15.3% consideraron estar en el nivel muy satisfechos (adecuado). resultado que contrasta con nuestro trabajo acá los usuarios percibieron que el odontólogo que los atendía en pocas ocasiones usaba las maquetas las mismas que pudieron hacerles entender mejor lo que el profesional quería ofrecer a pesar que si anotaba en su historia todo lo que encontraba al examen buco dental en un gran porcentaje fueron atendidos por odontólogos recién egresados y por eso los resultados

Objetivo 6: En la dimensión seguridad en el cual que el 0% opina que es inadecuado, el 10% es regular y el 90% es adecuado y podemos decir que contrasta al trabajo realizado por Antezana Zacarias, William Gilbert en su tesis (2018) en la dimensión seguridad tuvo como resultado del usuario que acude al Centro Odontológico “Dental Service”, el 16% se sienten satisfecho (adecuado), el 70% se sienten medianamente satisfecho (regular) y el 14% opinaron que se sienten insatisfecho (inadecuado) En esta dimensión los odontólogos responsables de la atención muy a pesar de la demora que se dio por diferentes motivos como el sobre calentamiento de la lampara de luz halógena o la falla de la compresora de uso odontológico, respondieron a las expectativas de los usuarios que acudieron a su cita programada

Objetivo 7: En la dimensión empatía el 100% de los cuales observamos que el 0% es inadecuado, el 80% es regular y el 20% es adecuado, la misma que contrasta con el trabajo de Antezana Zacarias, William Gilbert (2018) en su estudio y la dimensión empatía con resultados; además, el 10% satisfecho(adecuado) el 68% medianamente satisfecho(regular) y el 22% insatisfecho(inadecuado).respecto a esta dimensión el primer contacto que tuvo el usuario con el odontólogo fue regular ya que en algunos casos el responsable de su tratamiento a realizar era muy joven y eso genero cierta desconfianza por parte del usuario pero esta se disipo después de realizada su atención con paciencia y conocimiento del mismo ya que se despejaron sus dudas y sobre todo calmaron su dolencia por la que concurría.

Objetivo 8: Respecto a la variable tiempo de espera tenemos como resultado de nuestro trabajo que del 100% de encuestados el 0% opinan que es ideal, 60% opinan que es regular y el 40% opina que es excesivo la misma que contrasta con el trabajo realizado por Auris Ñañez Antonia Fortunata en su tesis en el centro de salud Villa los Reyes Callao en la que observamos una opinión diferente en cuanto a los usuarios entrevistados, considerando que el tiempo de espera era moderada (61.24%) moderada(regular), el (28.2%) excesiva y el (10.5%) adecuado(ideal). En lo referente a los tiempos que el usuario tuvo que soportar muchas veces que la época del año con un frio intenso eso sumado a que dentro de las colas había pacientes que acudían a otros servicios del establecimiento podemos concluir que a pesar que la espera incomodo a muchos de los usuarios después de la atención realizada salieron satisfechos con los diferentes tratamientos a los que se sometieron y es por ello que los resultados.

Objetivo 9: En las dimensiones de la variable tiempo de espera también la contrastaremos con la autora anterior y observaremos diferencias en todas ellas y la detallamos en nuestro trabajo los resultados son: Que del 100% de encuestados el 26.3% de participantes perciben que es ideal, 48.8% opinan que es regular y el 25% siente que es excesivo, en la dimensión tramite de citas en admisión, luego del 100% de encuestados el 35% de opinaron que es ideal, el 48.8% regular y el 16.3.% excesivo; la dimensión tiempo de espera antes de la consulta y culminamos con la dimensión tiempo de espera atención odontológica acá del 100% el 22.5 % de encuestados opinan que es ideal, el 57.5% es regular y el 20% es excesivo es lo perciben la misma que como ya dijimos es diferente pero recordar que se dio en un consultorio diferente y se observa que los usuarios que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Villa los Reyes, considera en la dimensión el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión adecuada (24.4%), moderada (39.2%) y excesiva

el (36.4%); dimensión el tiempo en sala de espera antes de la consulta ,adecuada (26.3%),moderada(40.7%) y excesiva (33.0) y en la dimensión tiempo de atención durante la consulta adecuada (21.1%),moderada (38.3%) y excesiva (40.7%) . podemos agregar que en estas tres dimensiones no fueron del agrado de los usuarios ya que tuvieron que soportar que algunos de los pacientes no respetan las colas y además de eso en la sala de espera no se contaba con comodidad ya que algunas de los sitios designados a ello antes eran ocupados por otras cosas y una vez que el paciente ingresaba algunos casos se demoraba mucho y eso generaba desagrado en los usuarios que esperaban a ser atendidos pero podemos concluir que salieron satisfechos de su atención muy aparte que los tiempos de espera no fueron del todo agradable.

## **V Conclusiones**

- Primero Se concluye que no existe relación inversa entre la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita-2019.
- Segundo Se concluye que no existe relación inversa entre la dimensión elementos tangibles de la atención odontológica y el tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita-2019.
- Tercero Se concluye que si existe relación inversa entre la dimensión fiabilidad y el tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita-2019.
- Cuarto Se concluye que si existe relación inversa entre la dimensión capacidad de respuesta y el tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita-2019
- Quinto Se concluye que si existe relación inversa entre la dimensión seguridad y el tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita-2019
- Sexto Se concluye que no existe relación inversa entre la dimensión empatía y el tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita-2019

## **VI Recomendaciones**

- Primero Este trabajo servirá para plantear estrategias para el progreso en la calidad del tratamiento efectuado y el tiempo de espera, personas que acuden al establecimiento de salud.
- Segundo Implementar obtención de citas por teléfono de los diferentes servicios del establecimiento de salud, igualmente capacitación al personal no solo la parte administrativa sino la asistencial involucrándolo en procesos de mejora continua de la calidad de atención de salud y tiempo de espera considerando al usuario como un componente fundamental en este proceso.
- Tercero Realizar supervisión continua en las diferentes áreas responsables de la atención, que estén en perfecto funcionamiento de esta manera la percepción por parte de los usuarios será diferente
- Cuarto Realizar en forma periódica (cada 6 meses) contando siempre con la aprobación del establecimiento, encuestas para ver cómo vamos mejorando, la calidad de atención y en los tiempos de demora de usuarios en todas las áreas del establecimiento de salud.
- Quinto Capacitación permanente a los responsables de la atención ya que muchos de ellos desconocen el manejo y mantenimiento de los equipos e instrumental de uso odontológicos también en hacer seguimiento a los petitorios que se realiza para el no desabastecimiento de los insumos a emplear en la atención.
- Sexto Atender al usuario por lo que acude si no también incentivarle al mismo que su visita al odontólogo sea por lo menos dos veces al año ya que la mayoría acude cuando siente dolor de alguna pieza dentaria y eso muchas veces ir con dolor y edema hace que la atención se retrase o sea muy tediosa tanto para el odontólogo como para el usuario.

## Referencias

- Abstract. macarevich, aline; pilotto, luciane maria; hilgert, juliana Balbinot and celeste, Roger Keller. 2018, vol.34, n.2
- Albalat, J. (2017). Las enfermedades bucodentales, un problema de nuestra sociedad. Europapress. Recuperado de <http://www.europapress.es/comunicados/salud-0910/noticia-comunicadoDental>
- Almonani y Alsarheed (2016) Enhancing outpatient clinics management software by reducing patients' waiting time <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2016.09.005>
- Antezana Zacarias, William Gilbert (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018.
- Auris Ñañez Antonia Fortunata (2018) Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018
- Aures salcedo, Moira Natalia (2018) Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/29804>
- Arrazola, Hevia y Rodriguez (2015) What factors help to explain satisfaction with Primary Health care in Spain? <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.04.006>
- Atachao Vila, Kevin tesis (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017
- Ávalos, M. I. (2010) La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Horizonte Sanitario, 9(1), 9-19.
- Ávila-Bustos (2016) Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas
- Awamreh y Suliman (2019) Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. <https://doi.org/10.1016/j.apnr>.
- Bardales C, Díaz J. (2009) Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención.
- Bucchi, et Al (2012) Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria Elementos que conforman la calidad de los servicios médicos–Revista Cubana de Medicina Militar. Versión impresa ISSN 0138-6557 scielo.cu.

- Donabedian, A. (2001) La calidad de la asistencia ¿Cómo podría ser evaluada? Revista Calidad Asistencial Monografico-Avedis-2parte.pdf
- Definiciones de calidad. (s.f.). Obtenido de [www.webstatsdomain.com](http://www.webstatsdomain.com): <http://es.scribd.com/doc/18014848/Definiciones-de-Calidad>, URL:
- Drouin, Dangelo y Gravel (2019) Impact of wait time during a first pediatric emergency room visit on likelihood of revisit in the next year <https://doi.org/10.1016/j.ajem>
- Dyer y Robinson (2015) The acceptability of care provided by dental auxiliaries: A systematic review <https://doi.org/10.1016/j.ada>.
- Fontova -Almató, y Juvnya, (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Revista de Calidad Asistencial, 6 -10. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1134282X1500007X>
- Fontova, Juvnya y Suñer (2014) Influence of waiting time on patient and companion satisfaction <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>
- Gonzales. (2013). Enfoque basado en procesos como principio de gestión. Calidad y gestión. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/>
- Gutierrez y Mendoza (2019) Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- Grimaldo Valenzuela, Omar Clodoaldo (2016) Tiempos de espera en el servicio de Odontología de la microred de Salud Carabayllo 2016
- Hernández Albújar, Mayra Alejandra (2018) Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, junio 2018 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/298164>
- Hernández, Granero, Montalvá y Maupoey(2018) Evaluation of Patient Safety and Satisfaction in a Program of Ambulatory Laparoscopic Cholecystectomy Program With Expanded Criteria
- Hernández, S. Y cols. (2006) Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- Jen y Hsiang (2013) Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care <https://doi.org/10.1016/j.jds>.

- Jesús Herrera, Fidel Alfredo (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8778>
- Landi,Ivaldi y Testi (2018) Socioeconomic status and waiting times for health services: An international literature review and evidence from the Italian National Health System <https://doi.org/10.1016/j.healthpol>
- Lee,Grob,Pfaff y Dresen (2019) Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: an analysis of moderating influences of perceived long waiting time on the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay <https://doi.org/10.1016/j.pec>
- Martínez, A. (2005) Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud. Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-manual-de-gestion-y-mejora-de-procesos-en-los-servicios/9789707292109/1068754>
- Mercado (2016) Calidad de servicios que brinda el centro odontológico odontomed a los pacientes
- Ministerio de Salud del Perú. (2002). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Recuperado el 05 de enero de 2012, de [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)
- Ministerio de Salud (MINSA) Perú. (s.f.). Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. Obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descarga>
- Miro, Sanchez, Espinosa, Coll-Vincent, Bragat, Milla. (2003) Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganization,
- Murillo, Morales y barcia (2018) Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín.  
<http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/revistasangregorio/article/view/559>
- Nallar. (2014) Nivel de satisfacción usuaria de atención odontológica en el consultorio Rosita Renard de la comuna de Ñuñoa. Tesis de Pregrado. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. En línea <http://repositorio.unab.cl>
- Okunseri,Chilmaza,Harunani,Xiang y Szabo (2013) Racial and ethnic variations in waiting times for emergency department visits related to nontraumatic dental conditions in the United States <https://doi.org/10.14219/jada>

- Organización Mundial De La Salud. (2013) La salud bucodental es esencial para la salud general. [http://www.paho.org/hq/index\\_](http://www.paho.org/hq/index_)
- ÖzgürUğurluoğlu, Ürek y bilgin (2019) Evaluation of individuals' satisfaction with health care services in Turkey <https://doi.org/10.1016>
- Pánico (1978) Teoría de las colas: estudio de las filas de espera para el comercio, la ecojames L. Tanner, William C. Cockerham y Joe L. Spaeth
- Pashanaste y Pinedo. (2016) Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería. Universidad Nacional de la Amazonía del Perú. Iquitos. Perú.
- Paz. (2018). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Odontología Vital* 28:29-32.
- Perez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach *Rev Cubana Salud Pública* 44 (2) Apr-Jun 2018
- Raghay, Kumar y Ad de Jongh (2019) Are Technology-Based Interventions Effective in Reducing Dental Anxiety in Children and Adults? A Systematic Review <https://doi.org/10.1016/j.jebdp>.
- Ramírez, T., Nájera, P. y Nigenda, G. (1998), Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México* 1998; Vol. 40(1):3-12.  
Recuperado de <http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php=000650>
- Reyes, Paredes, Legorreta, Romero y Andersson (2015) User satisfaction with dental services and associated factors in Acapulco, México ISSN 0034-7507 *versión On-line* ISSN 1561-297X
- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima *Rev. peru. med. exp. salud publica* v.26 n.1 Lima ene./mar. 2009

- Saad y Hifnawy (2012) Patient satisfaction from dental services provided by the College of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia <https://doi.org/10.1016/j.jtumed>
- Sanchez carlesi, hugo y reyes meza, Carlos: metodología y diseño en la investigación científica. edit. mantaro, lima-perú, 1998.
- Sarabia. (1996) La investigación operativa: una herramienta para la adopción de decisiones. Madrid: UPCO-mathematics-790 pages(2003) elementos que conforman la calidad de los servicios médicos -revista cubana de medicina familiar. Version impresa ISSN 0138-6557 scielo.cu.>
- Seoyoung y Kyung (2017) The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients <https://doi.org/10.1016/j.anr>.
- Siciliani,Sa y Straume (2019) Dynamic hospital competition under rationing by waiting times <https://doi.org/10.1016/j.jhealeco>
- Soto, (2011) tiempo de acceso, gestation del acceso oportuno de calidad ... (p 23) Gestations Del acceso dic 14 MSP-Ministerio de Salud pública PDF [WWW.msp.gub.uyarchive](http://WWW.msp.gub.uyarchive).
- Stein, Henwood, Bluthenthal ,Juhlin y Cermak (2017) Parents' perceptions of dental care challenges in male children with autism spectrum disorder: An initial qualitative exploration <https://doi.org/10.1016/j.rasd>
- Summers. (2006) Administración y control de la calidad. México: Pearson Educación., n° de p 768, editorial: Prentice Hall México 7ª Edición. [Https://m.casadellibro.com](https://m.casadellibro.com).
- Tanner, Cockerham, Spaeth, (1983). Predicting physician utilization, Medical Care, tiempo de espera hacienda cola el usuario para recibir una attention pag. 360, 365.  
Recuperado: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/6834911>
- Taylor (2011) Studios de tempos y movimientos,tecnicas de establecer un standardde tempos,11 mar.

Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia  
mov.cient.vol.8 (1): 98-104 issn: 2011-7191. enero a diciembre de 2014  
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Viberg, Forberg, Borowitz y Molin (2013) International comparisons of waiting times  
in health care – Limitations and prospects <https://doi.org/10.1016/j.healthpol>

Yeon, Kamaruddin y Kusumawardani (2019) Parents' satisfaction and the quality  
of dental care provided by dental students at International Islamic University  
Malaysia <https://doi.org/10.1016/j.matpr>.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) El Método SERVQUAL-Centro de factores  
importantes para definir la calidad de la atención fundamentada en modelo  
Servqual <https://WWW.12manajge.com>

## Anexos

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer la calidad de la atención odontológica en el consultorio, los que serán aplicados a encuesta de manera anónimo y confidencial, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud.

Instrucciones. A continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según su experiencia

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VECES
1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN		escala				
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Opina que el consultorio dental del centro de salud le es agradable					
2	Percibe que el consultorio se encuentra limpio y ordenado					
3	El personal del centro de salud suele estar presentables (tienen uniforme limpio, ordenando)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos)					
5	Observa que el centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados					
6	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental					
	<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos					
9	Piensa que la atención se realiza respetando el orden de llegada					
10	La información sobre su salud bucal que se ofrece en el centro le parece a usted la más adecuada					
11	Observa que cuando existe una queja de un paciente el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones					
12	Opina que la farmacia del establecimiento de salud cuenta con medicamentos que le receta el dentista					
13	Piensa que el compartir los cepillos personales le traería enfermedades como inflamación a las encías					

CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
14	Observa si el dentista anota en la historia clínica y luego le explica el procedimiento a realizar					
15	Percibe que el dentista suele ilustrar con maquetas dental sobre el cuidado y correcta manera de cepillarse					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas y te las aclara antes de retirarte de tu cita programada					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir la caries y enfermedades periodontales					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
19	Consideras al dentista que da soluciones adecuadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con la experiencia y le inspira seguridad en su tratamiento					
21	Percibe confianza al ser atendido por el dentista del establecimiento de salud					
22	Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guante, mascarilla)					
23	Consideras que el dentista tenga el conocimiento y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
EMPATIA		1	2	3	4	5
24	Observa que el primer contacto que se tiene con el dentista por general se presenta amablemente					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud					
27	Consideras que el dentista durante la atención dental tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el tratamiento el dentista respeto tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes					

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN EN TIEMPO DE ESPERA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer el tiempo de espera para la atención odontológica en el consultorio, los que serán aplicados a encuesta de manera anónimo y confidencial, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la atención en el establecimiento de salud.

Instrucciones. A continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según correspondan su experiencia

### A. CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS EXTERNOS

1. Parentesco con usuario y/o paciente	Madre <input type="checkbox"/>	Padre <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
2. Grado de instrucción	Ninguno <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	
	Secundaria <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	
3. Ocupación	Trabajador independiente <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	
	Trabajador dependiente <input type="checkbox"/>	Ama de casa <input type="checkbox"/>	

### B. TIEMPO DE ESPERA EN LAS AREAS DE CONSULTA EXTERNA

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VECES
1	2	3	4	5

1 ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?	Mas de 61 minutos	1
	De 40 a 60 minutos	2
	De 21 a 39 minutos	3
	De 11 a 20 minutos	4
	De 05 a 10 minutos	5
2 ¿Cuánto tiempo espero en la sala de espera antes de su consulta?	Mas de 61 minutos	1
	De 40 a 60 minutos	2
	De 21 a 39 minutos	3
	De 11 a 20 minutos	4
	De 05 a 10 minutos	5
3 ¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio?	Mas de 61 minutos	1
	De 40 a 60 minutos	2
	De 21 a 39 minutos	3
	De 11 a 20 minutos	4
	De 05 a 10 minutos	5

Base de datos de la variable calidad de atención

Numeración	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Variable calidad de atención
E01	6	11	23	25	35	100
E02	6	11	22	21	32	92
E03	10	17	20	25	33	105
E04	7	13	23	25	34	102
E05	6	11	22	23	34	96
E06	6	10	22	22	31	91
E07	6	10	24	22	34	96
E08	10	18	23	21	29	101
E09	11	19	24	25	31	110
E10	6	11	25	25	34	101
E11	9	16	25	22	33	105
E12	9	16	25	22	32	104
E13	9	16	25	25	33	108
E14	9	16	22	21	35	103
E15	10	18	21	21	34	104
E16	8	13	24	20	34	99
E17	10	19	24	20	35	108
E18	11	20	24	24	35	114
E19	9	16	24	22	34	105
E20	9	16	24	23	32	104
E21	10	18	22	23	31	104
E22	7	12	22	23	32	96
E23	10	18	23	23	30	104
E24	7	13	21	20	30	91
E25	7	13	21	22	33	96
E26	10	17	21	22	33	103
E27	7	12	23	20	33	95
E28	7	12	24	20	34	97
E29	7	12	25	20	35	99
E30	11	19	22	18	35	105
E31	6	11	21	22	35	95
E32	7	13	23	22	34	99
E33	10	18	23	20	33	104
E34	10	18	23	22	35	108
E35	7	12	23	22	35	99
E36	8	13	24	20	35	100
E37	6	11	22	22	33	94
E38	6	10	21	21	33	91

E39	8	14	21	18	34	95
E40	8	14	21	24	33	100
E41	10	17	22	19	33	101
E42	10	17	23	19	33	102
E43	10	17	23	25	34	109
E44	8	15	24	19	34	100
E45	7	13	22	18	34	94
E46	7	12	22	25	31	97
E47	10	18	21	22	32	103
E48	10	18	21	22	32	103
E49	10	18	21	22	32	103
E50	10	18	21	22	34	105
E51	7	12	24	21	34	98
E52	10	17	22	21	35	105
E53	8	13	22	23	33	99
E54	7	11	21	24	33	96
E55	10	17	22	23	33	105
E56	11	19	20	24	34	108
E57	6	11	25	24	34	100
E58	6	11	23	24	34	98
E59	8	14	22	25	34	103
E60	7	12	22	25	33	99
E61	10	18	22	24	33	107
E62	12	21	22	24	34	113
E63	6	11	21	25	33	96
E64	6	11	22	25	31	95
E65	6	11	22	23	31	93
E66	7	12	22	20	33	94
E67	8	14	21	25	31	99
E68	7	12	22	21	31	93
E69	7	12	22	25	32	98
E70	8	13	23	19	32	95
E71	6	11	22	25	34	98
E72	7	13	22	21	31	94
E73	7	13	23	21	33	97
E74	10	18	22	21	33	104
E75	10	18	24	21	34	107
E76	7	12	23	19	32	93
E77	8	13	23	25	33	102
E78	8	13	22	25	35	103
E79	8	13	20	25	35	101
E80	8	13	22	25	34	102

Base de datos de la variable tiempo de espera

numeración	variable tiempo de espera			
	P1	P2	P3	V.T.E.
E01	1	1	2	2
E02	1	1	2	2
E03	3	3	1	3
E04	1	2	2	2
E05	1	1	2	2
E06	2	1	1	2
E07	2	1	1	2
E08	2	2	3	3
E09	3	2	3	3
E10	1	1	2	2
E11	2	2	2	3
E12	2	2	2	3
E13	2	2	2	3
E14	2	2	2	3
E15	2	3	2	3
E16	3	1	2	2
E17	1	3	3	3
E18	2	3	3	3
E19	2	2	2	3
E20	2	2	2	3
E21	2	2	3	3
E22	2	2	1	2
E23	2	2	3	3
E24	1	2	2	2
E25	1	2	2	2
E26	3	2	2	3
E27	2	1	2	2
E28	2	1	2	2
E29	2	1	2	2
E30	3	3	2	3
E31	1	1	2	2
E32	1	2	2	2
E33	2	2	3	3
E34	2	2	3	3
E35	2	1	2	2
E36	3	1	2	2
E37	1	1	2	2
E38	2	1	1	2
E39	2	1	3	2
E40	2	2	2	2
E41	3	2	2	3

E42	3	2	2	3
E43	3	2	2	3
E44	1	3	2	2
E45	1	1	3	2
E46	2	2	1	2
E47	2	2	3	3
E48	2	3	2	3
E49	2	3	2	3
E50	2	3	2	3
E51	2	1	2	2
E52	3	1	3	3
E53	3	2	1	2
E54	3	1	1	2
E55	3	2	2	3
E56	3	2	3	3
E57	1	2	1	2
E58	1	2	1	2
E59	2	2	2	2
E60	2	1	2	2
E61	2	3	2	3
E62	3	3	3	3
E63	1	2	1	2
E64	1	2	1	2
E65	1	2	1	2
E66	2	2	1	2
E67	2	2	2	2
E68	2	1	2	2
E69	2	1	2	2
E70	3	1	2	2
E71	1	1	2	2
E72	1	3	1	2
E73	1	3	1	2
E74	2	2	3	3
E75	2	2	3	3
E76	2	1	2	2
E77	3	1	2	2
E78	3	1	2	2
E79	3	2	1	2
E80	3	2	1	2

### ***Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de atención odontológica***

---

Instrumento para medir la calidad de la atención odontológica

---

Nombre del instrumento : Calidad de la atención odontológica  
 Autor : Jesús Caycho Dolorier  
 Lugar : Distrito de Santa Anita  
 Objetivo : Determinar la calidad de la atención odontológica  
 Administración : Individual  
 Tiempo de duración : 10 a 15 minutos

El cuestionario contiene un total de 30 ítems, distribuido en cinco dimensiones: La dimensión (I) elementos tangibles, que consta de siete preguntas, la dimensión (II) fiabilidad que consta de seis preguntas, dimensión (III) capacidad de respuesta que consta de cinco preguntas, la dimensión (IV) seguridad que consta de cinco preguntas, la dimensión (V) empatía que consta de siete preguntas la escala valoración es de tipo Likert y es como sigue: Nunca (1), a veces (2), siempre (3), casi siempre (4), rara vez (5) y los niveles son: adecuado, regular e inadecuado.

Baremo de la variable

D-I		D-II		D-III		D-IV		D-V	
rango	nivel	rango	nivel	rango	nivel	rango	nivel	rango	nivel
7-16	adecuado	6-14	adecuado	5-11	adecuado	5-11	adecuado	7-16	adecuado
17-26	regular	15-23	regular	12-19	regular	12-19	regular	17-26	regular
27-35	excesivo	24-32	inadecuado	20-25	inadecuado	20-25	inadecuado	27-35	inadecuado

---

### ***Ficha técnica del instrumento de la variable tiempo de espera***

---

Instrumento para medir el tiempo de espera

---

Nombre del instrumento : Tiempo de espera  
 Autor : Jesús Caycho Dolorier  
 Lugar : Distrito de Santa Anita  
 Objetivo : Determinar el tiempo de espera en ser atendido  
 Administración : Individual  
 Tiempo de duración : 10 a 15 minutos

El cuestionario contiene un total de 02 ítems, distribuido en dos dimensiones: La dimensión (I) caracterización de los usuarios externos, que consta de tres preguntas, la dimensión (II) tiempo de espera en las áreas de consulta externa consta de tres preguntas, la escala valoración es de tipo Likert y es como sigue: ideal, tolerable, intolerable y los niveles son: excesivo, regular e ideal

Baremo de la variable

D-I		D-II		D-III	
rango	nivel	rango	nivel	rango	nivel
5-11	ideal	5-11	ideal	5-11	ideal
12-19	regular	12-19	regular	12-19	regular
20-25	excesivo	20-25	excesivo	20-25	excesivo

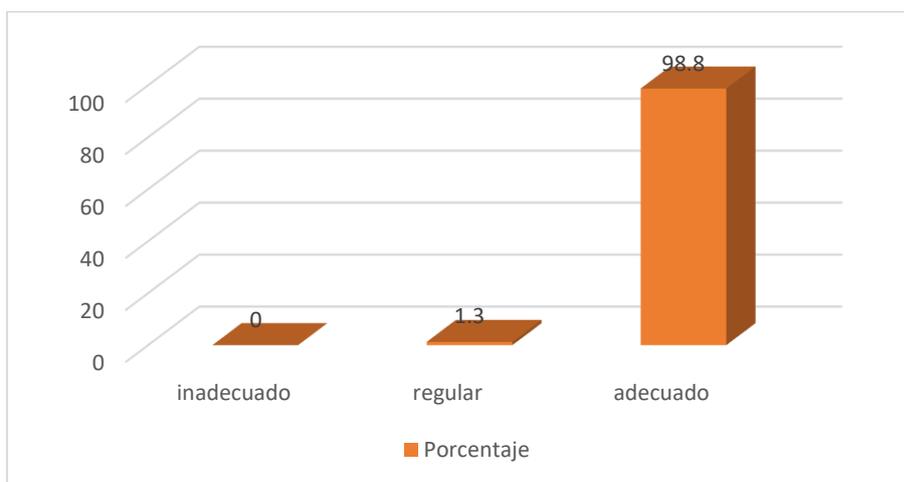
---

## Dimensión 1: Elementos Tangibles

Tabla 04

### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0
Regular	1	1.3
Adecuado	79	98.8
Total	80	100.0



*Figura.02: Porcentaje de la dimensión Elementos Tangibles*

### Interpretación:

Se observa la tabla 03 y la figura 01 que del 100% de encuestados equivale a 80 usuarios el 0 % de encuestados opinan que es inadecuado, el 1.3% regular y el 98.8% opinan que es adecuado.

## Dimensión 2 fiabilidad

Tabla 05:

### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	47	58.8
Regular	33	41.3
Adecuado	0	0
Total	80	100.0

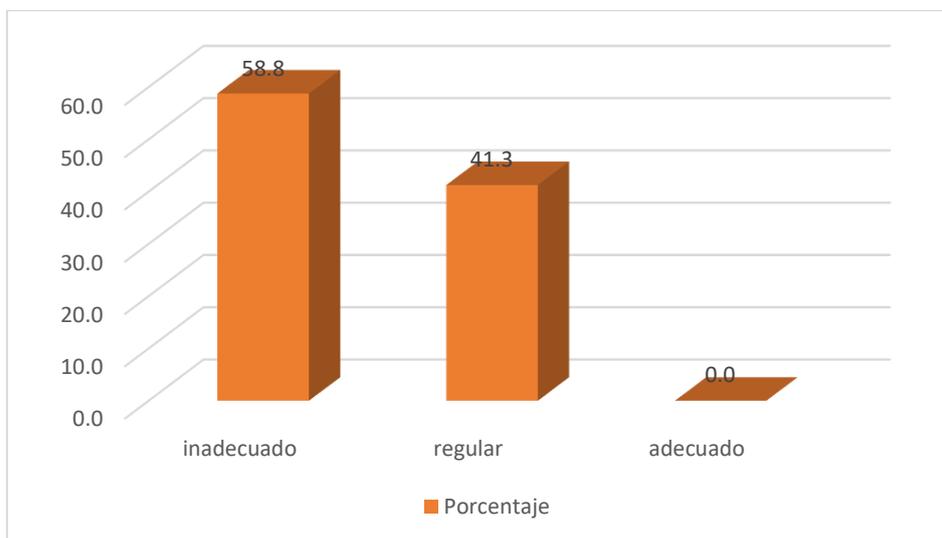


Figura 03: Porcentaje de la dimensión fiabilidad

### Interpretación:

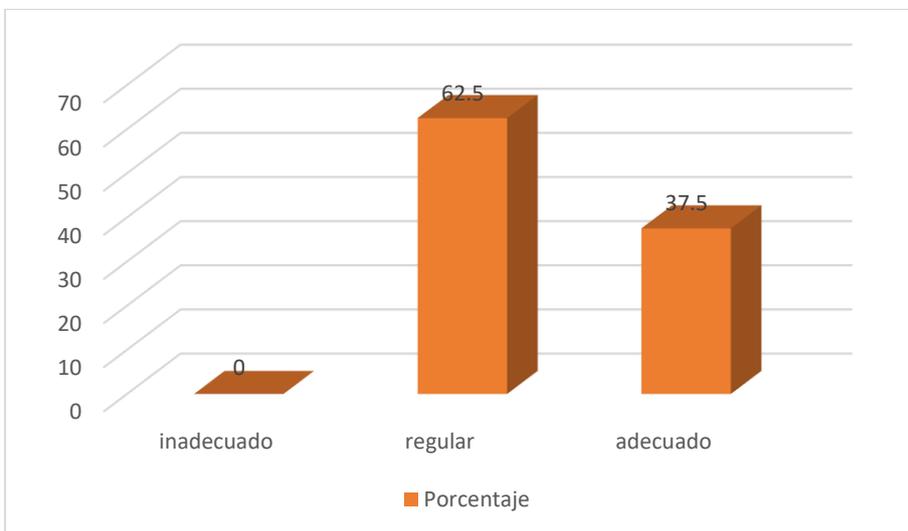
Se observa que la tabla 04 y la figura 02 que del 100% de los encuestados que equivale a 80 usuarios el 58.8% opinan que es inadecuado, el 41.3% es regular y el 0% manifiestan que es adecuado.

### Dimensión 3 capacidad de respuesta

Tabla 06

#### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0
Regular	50	62.5
Adecuado	30	37.5
Total	80	100.0



*Figura 04: Porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta*

#### Interpretación:

Se observa que la tabla 06 y figura 03 que del 100% de los encuestados que equivale a 80 usuarios los cuales manifestaron que el 0% es inadecuado, el 62.5% es regular y el 37.5 es adecuado 100% adecuado.

## Dimensión 4 seguridad

Tabla 07

### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0
Regular	8	10.0
Adecuado	72	90.0
Total	80	100.0

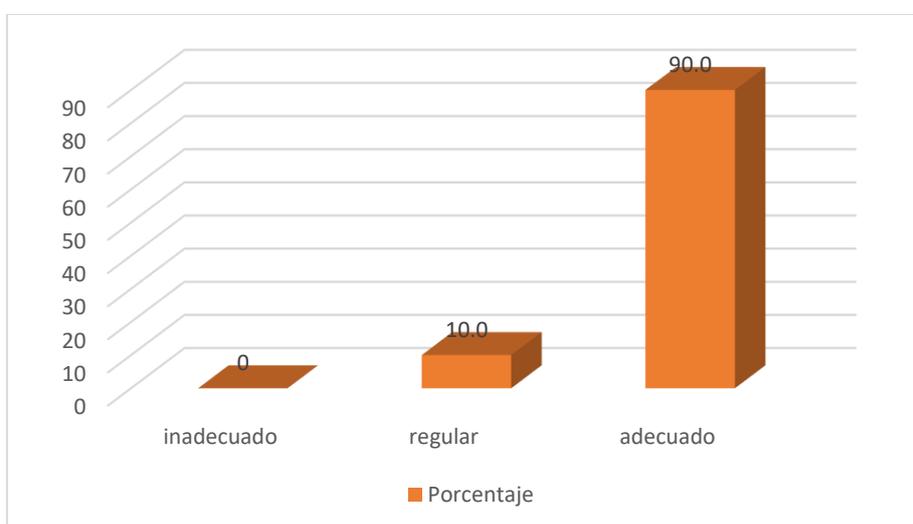


Figura 05: Porcentaje de la dimensión seguridad

### Interpretación

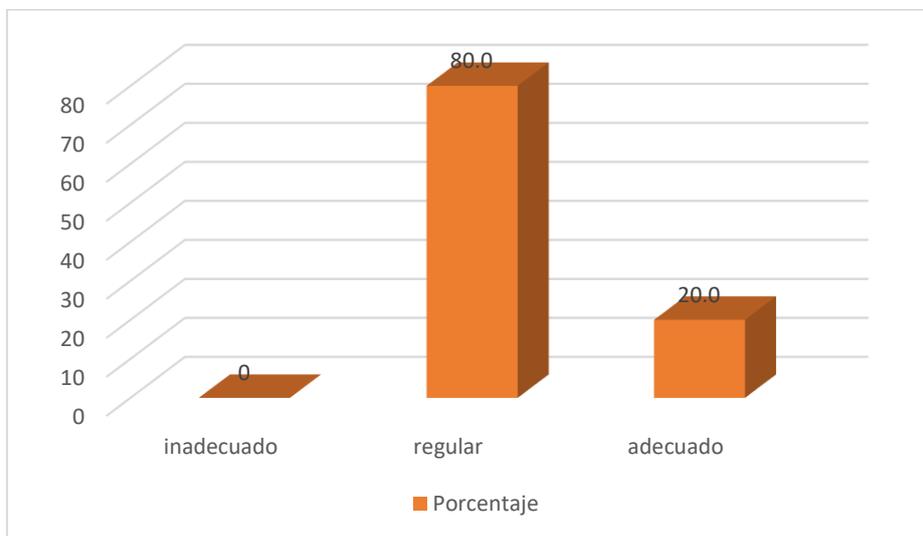
Se observa que la tabla 06 y la figura 04 que del 100% de los encuestados que equivale a 80 usuarios de los cuales observamos que el 0% es inadecuado, el 10 % es regular y el 90% es adecuado.

## Dimensión 5 Empatía

Tabla 08

### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0
Regular	64	80.0
Adecuado	16	20.0
Total	80	100.0



*Figura 06: Porcentaje de la dimensión empatía*

### Interpretación

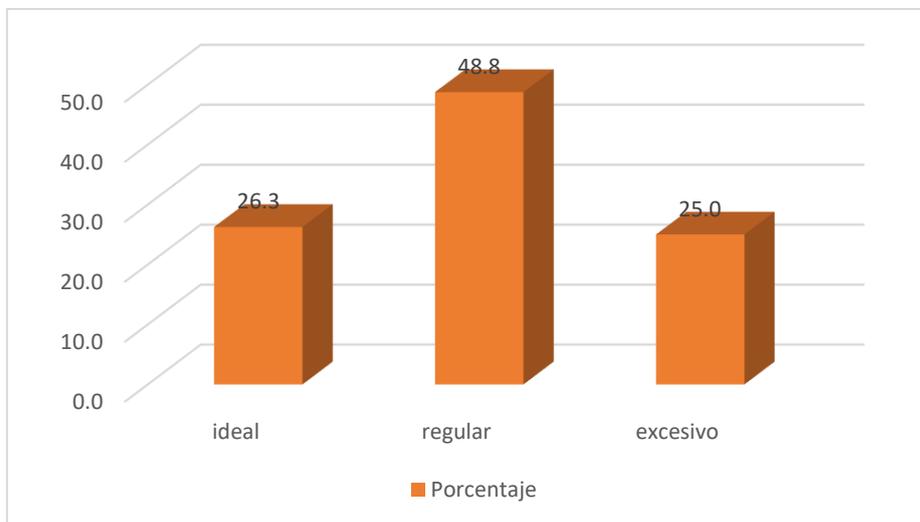
Se observa que la tabla 07 y la figura 05 que del 100% de los encuestados que equivale a 80 usuarios de los cuales observamos que el 0% es inadecuado, el 80% es regular y el 20% es adecuado.

## Dimensión 01 Tramite de citas en admisión

Tabla 10

### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ideal	21	26.3
Regular	39	48.8
Excesivo	20	25.0
Total	80	100.0



*Figura 08: Porcentaje de la dimensión trámite de citas en admisión*

### Interpretación:

Se observa la tabla 08 y la figura 06 que del 100% de encuestados equivale a 80 usuarios el 26.3% de encuestados opinan que es ideal, 48.8% opinan que es regular y el 25% opina que es excesivo.

## Dimensión 2 Tiempo de espera antes de la consulta

Tabla 11

### *Distribución de la frecuencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ideal	28	35.0
Regular	39	48.8
Excesivo	13	16.3
Total	80	100.0

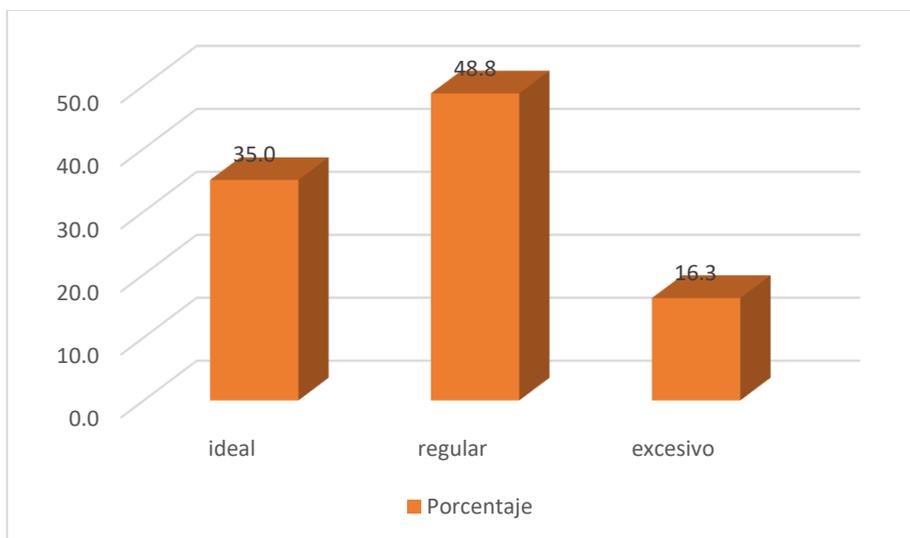


Figura 09: Porcentaje de dimensión tiempo de espera antes de la consulta

### Interpretación:

Se observa la tabla 09 y la figura 07 que del 100% de encuestados equivale a 80 usuarios el 35% de encuestados opinan que es ideal, el 48.8% regular y el 16.3.% excesivo.

### Dimensión 3 Tiempo de atención odontológica

Tabla 12

#### *Distribución de la frecuencia 5*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ideal	18	22.5
Regular	46	57.5
Excesivo	16	20.0
Total	80	100.0

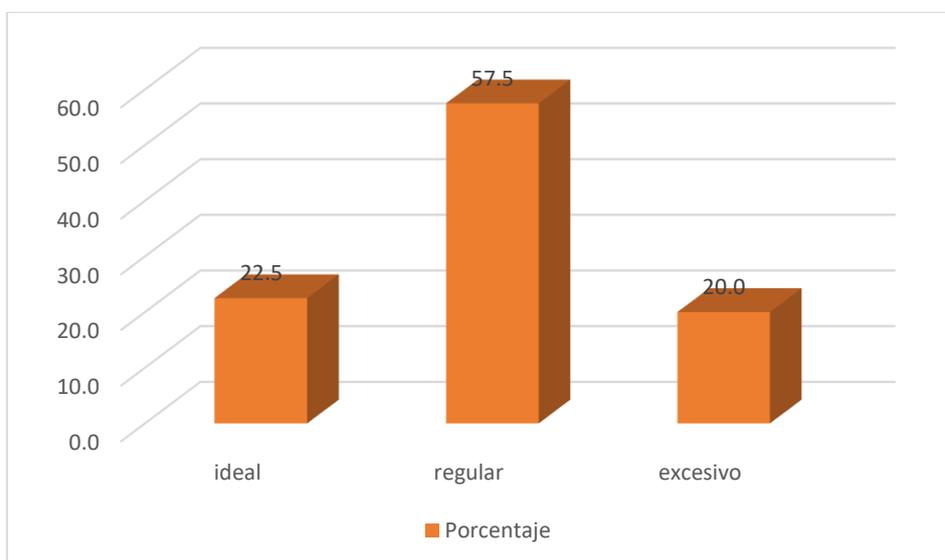


Figura 10: porcentaje de la dimensión atención odontológica

#### Interpretación:

Se observa la tabla 10 y la figura 08 que del 100% de encuestados equivale a 80 usuarios el 22.5 % de encuestados opinan que es ideal, el 57.5% es regular y el 20% es excesivo.

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud - Santa Anita

Autor: Br. Jesus Caycho Dolorier

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en un centro de salud Santa Anita-2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existirá de los elementos tangibles en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019? ¿Qué relación existe en relación a la fiabilidad en la atención odontológica y el tiempo de espera en</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en el centro de salud Santa Anita-2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación existe en la calidad atención odontológica y en tiempo de espera en trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019</p> <p>Determinar la relación existe en la calidad atención</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación inversa entre la calidad de la atención odontológica y el tiempo de espera de los pacientes en citas programadas en un centro de salud Santa Anita-2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación inversa entre la calidad atención odontológica y en tiempo de espera en trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019</p> <p>Existe relación inversa entre la calidad atención odontológica y en tiempo de espera en</p>	<b>Variable 1:</b> Calidad de Atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	El consultorio dental del centro de salud le es agradable (1-7)	1,2,3,4,5,6,7	1=Nunca 2=Rara veces	Excesivo
			Fiabilidad	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos (8-13)	8,9,10,11,12,13	3=Siempre 4=Casi siempre	
Capacidad de respuesta	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica el procedimiento a realizar (14-18)	14,15,16,17,18	5=A veces	Regular			
Seguridad	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios			Adecuado			

<p>el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019? ¿Qué relación existe en relación de la capacidad de respuesta en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019?</p> <p>¿Qué relación existirá en la seguridad en la atención odontológica y el tiempo de espera en el trámite de la cita de los pacientes programados en el centro de salud Santa Anita-2019? ¿Qué relación Existe en relación a la empatía en atención odontológica y el tiempo de espera en</p>	<p>odontológica y en tiempo de espera antes de la consulta, de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita</p> <p>Determinar la relación existe en la calidad atención odontológica y en tiempo de espera dentro del consultorio de los pacientes en un centro de salud Santa Anita-2019</p>	<p>sala de espera antes de la consulta, de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita</p> <p>Existe relación inversa entre la calidad atención odontológica y en tiempo de espera dentro del consultorio de los pacientes en un centro de salud Santa Anita-2019</p>	<p>Empatía</p>	<p>El primer contacto que se tiene con el dentista por general se presenta amablemente</p>	<p>19,20,21,22,23</p> <p>24.25.26,27,28, 29,30</p>		
<p>Variable 2: Tiempo de Espera</p>							

el trámite de la cita de los pacientes programados en un centro de salud Santa Anita-2019?			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Tiempo del trámite de cita en Admisión	Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.	1,2,3,4,5	Mas de 61 minutos	Excesivo (más de 40 minutos)
			Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta.	1,2,3,4,5	De 40 a 60 minutos	Moderado (de 21 a 39 minutos)
			Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	1,2,3,4,5	De 21 a 39 minutos  De 11 a 20 minutos  De 05 a 10 minutos	Adecuado (de 05 a 20 minutos)
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Tipo:</b> Básica sustantiva	<b>Población:</b> 60 usuarios	<b>Variable 1:</b> Calidad de atención  <b>Técnicas:</b> Encuesta		<b>DESCRIPTIVA</b> <b>Tabla de frecuencia y porcentajes.</b>			

<b>Diseño:</b> No experimental		<b>Instrumentos:</b> Cuestionario	<b>INFERENCIAL:</b>
		<b>Variable 2:</b> Tiempo de espera  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Opina que el consultorio dental del centro de salud le es agradable	✓		✓		✓		
2	Percibe que el consultorio se encuentra limpio y ordenado	✓		✓		✓		
3	El personal del centro de salud suele estar presentables (tienen uniforme limpio, ordenando)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos)	✓		✓		✓		
5	Observa que el centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados	✓		✓		✓		
6	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	✓		✓		✓		
7	Observa que el centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2 : FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	✓		✓		✓		
9	Piensa que la atención se realiza respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
10	La información sobre su salud bucal que se ofrece en el centro le parece a usted la más adecuada	✓		✓		✓		

11	Observa que cuando existe una queja de un paciente el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Opina que la farmacia del establecimiento de salud cuenta con medicamentos que le receta el dentista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Piensa que el compartir los cepillos personales le traería enfermedades como inflamación a las encías	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
14	Observa si el dentista anota en la historia clínica y luego le explica el procedimiento a realizar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Percibe que el dentista suele ilustrar con maquetas sobre el cuidado y correcta manera de cepillarse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Consideras que el dentista está atento a dudas y te las aclara antes de retirarte de tu cita programada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir la caries	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>		<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
19	Consideras el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El dentista que lo atiende cuenta con la experiencia y le inspira seguridad en su tratamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22	Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guante, mascarilla)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Consideras que el dentista tenga el conocimiento y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSION 5: EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
24	Observa que el primer contacto que se tiene con el dentista por general se presenta amablemente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Consideras que el dentista durante la atención dental tuvo paciencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Consideras que durante el tratamiento el dentista respeto tu privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  |    Aplicable después de corregir  |    No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Mendoza Batemora Norma ..... DNI: 23271871 .....

Especialidad del validador: Gestora Pública .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.

DNI: 23271871 .....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE LA COLA PARA EL TRÁMITE DE CITA EN ADMISIÓN</b>							
1	Cuál será el tiempo de espera para tramitar la cita odontológica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2 : TIEMPO DE ESPERA EN SALA DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA</b>							
2	Cuál será el tiempo que demora el usuario en la sala de espera antes de su atención	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: TIEMPO DE ATENCIÓN DURANTE LA ODONTOLÓGICA</b>							
3	Cuál será el tiempo que le tomará al usuario en su atención dentro del consultorio	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Mendoza Retamozo Norma..... DNI: 23271871.....

Especialidad del validador: Gerencia Pública.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.

DNI: 23271871.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Opina que el consultorio dental del centro de salud le es agradable	/		/		/		
2	Percibe que el consultorio se encuentra limpio y ordenado	/		/		/		
3	El personal del centro de salud suele estar presentables (tienen uniforme limpio, ordenando)	/		/		/		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos)	/		/		/		
5	Observa que el centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados	/		/		/		
6	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	/		/		/		
7	Observa que el centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2 : FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	/		/		/		
9	Piensa que la atención se realiza respetando el orden de llegada	/		/		/		
10	La información sobre su salud bucal que se ofrece en el centro le parece a usted la más adecuada	/		/		/		

11	Observa que cuando existe una queja de un paciente el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	/		/		/	
12	Opina que la farmacia del establecimiento de salud cuenta con medicamentos que le receta el dentista	/		/		/	
13	Piensa que el compartir los cepillos personales le traería enfermedades como inflamación a las encías	/		/		/	
	<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
14	Observa si el dentista anota en la historia clínica y luego le explica el procedimiento a realizar	/		/		/	
15	Percibe que el dentista suele ilustrar con maquetas sobre el cuidado y correcta manera de cepillarse	/		/		/	
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries	/		/		/	
17	Consideras que el dentista está atento a dudas y te las aclara antes de retirarte de tu cita programada	/		/		/	
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir la caries	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
19	Consideras el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	/		/		/	
20	El dentista que lo atiende cuenta con la experiencia y le inspira seguridad en su tratamiento	/		/		/	
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	/		/		/	

22	Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guante, mascarilla)	/		/		/	
23	Consideras que el dentista tenga el conocimiento y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	/		/		/	
<b>DIMENSION 5: EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
24	Observa que el primer contacto que se tiene con el dentista por general se presenta amablemente	/		/		/	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	/		/		/	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	/		/		/	
27	Consideras que el dentista durante la atención dental tuvo paciencia	/		/		/	
28	Consideras que durante el tratamiento el dentista respeto tu privacidad	/		/		/	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	/		/		/	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir | |      No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Castro, M. Elena S.*      DNI: *08104567*

Especialidad del validador: *Enfermería - Escuela Postgrado UCV - Heredia*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.

DNI... *08104567*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TIEMPO DE ESPERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE LA COLA PARA EL TRÁMITE DE CITA EN ADMISIÓN</b>	si	no	si	no	si	no	
1	Cuál será el tiempo de espera para tramitar la cita odontológica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2 : TIEMPO DE ESPERA EN SALA DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA</b>	si	no	si	no	si	no	
2	Cuál será el tiempo que demora el usuario en la sala de espera antes de su atención	✓						
	<b>DIMENSION 3: TIEMPO DE ATENCIÓN DURANTE LA ODONTOLÓGICA</b>	si	no	si	no	si	no	
3	Cuál será el tiempo que le tomará al usuario en su atención dentro del consultorio	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cotacorda M. de Eliana      DNI: 08104562

Especialidad del validador: epidatología investigativa - Medicina UCV

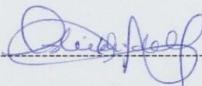
.....de Junio del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.

DNI. 08104562..

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Opina que el consultorio dental del centro de salud le es agradable	/		/		/		
2	Percibe que el consultorio se encuentra limpio y ordenado	/		/		/		
3	El personal del centro de salud suele estar presentables (tienen uniforme limpio, ordenando)	/		/		/		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos)	/		/		/		
5	Observa que el centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados	/		/		/		
6	Opina que el centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar en caso de emergencias como sismos e incendios	/		/		/		
7	Observa que el centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2 : FIABILIDAD</b>	si	no	si	no	si	no	
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	/		/		/		
9	Piensa que la atención se realiza respetando el orden de llegada	/		/		/		
10	La información sobre su salud bucal que se ofrece en el centro le parece a usted la más adecuada	/		/		/		

11	Observa que cuando existe una queja de un paciente el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	/		/		/	
12	Opina que la farmacia del establecimiento de salud cuenta con medicamentos que le receta el dentista	/		/		/	
13	Piensa que el compartir los cepillos personales le traería enfermedades como inflamación a las encías	/		/		/	
	<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
14	Observa si el dentista anota en la historia clínica y luego le explica el procedimiento a realizar	/		/		/	
15	Percibe que el dentista suele ilustrar con maquetas sobre el cuidado y correcta manera de cepillarse	/		/		/	
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries	/		/		/	
17	Consideras que el dentista está atento a dudas y te las aclara antes de retirarte de tu cita programada	/		/		/	
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir la caries	/		/		/	
	<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
19	Consideras el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	/		/		/	
20	El dentista que lo atiende cuenta con la experiencia y le inspira seguridad en su tratamiento	/		/		/	
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	/		/		/	

22	Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guante, mascarilla)	/		/		/	
23	Consideras que el dentista tenga el conocimiento y habilidades para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	/		/		/	
<b>DIMENSION 5: EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
24	Observa que el primer contacto que se tiene con el dentista por general se presenta amablemente	/		/		/	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	/		/		/	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	/		/		/	
27	Consideras que el dentista durante la atención dental tuvo paciencia	/		/		/	
28	Consideras que durante el tratamiento el dentista respeto tu privacidad	/		/		/	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	/		/		/	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY    DNI: 07015123

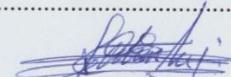
Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

DNI: 07015123

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE LA COLA PARA EL TRÁMITE DE CITA EN ADMISIÓN</b>	si	no	si	no	si	no	
1	Cuál será el tiempo de espera para tramitar la cita odontológica	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2 : TIEMPO DE ESPERA EN SALA DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA</b>	si	no	si	no	si	no	
2	Cuál será el tiempo que demora el usuario en la sala de espera antes de su atención	/		/		/		
	<b>DIMENSION 3: TIEMPO DE ATENCIÓN DURANTE LA ODONTOLÓGICA</b>	si	no	si	no	si	no	
3	Cuál será el tiempo que le tomará al usuario en su atención dentro del consultorio	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION .....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

  
Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

DNI... 07015123 .....



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

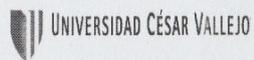
Yo, **Mitchell Alarcón Díaz**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud-Santa Anita-2019** del (de la) estudiante **Jesús Caycho Dolorier**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 4 de diciembre de 2019

Mitchell Alarcón Díaz

DNI: 09728050



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS**  
**SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión de los servicios de la salud**

**AUTOR:**

**Dr. Jesús Caycho Delatorre**  
(ORCID: 0000-0001-4287-7093)

**ASESORA:**

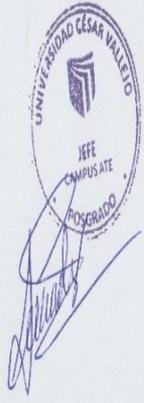
**Mg. Eliana Soledad Castañeda Nájera**  
(ORCID: 0000-0001-9608-4342)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión en Servicios de la Salud**

**Lima - Perú**

**2019**



Resumen de coincidencias X

19%

1	capsohonda.es/estupe	8%
2	Entregado a Universidad	8%
3	Entregado a Universidad	1%
4	repositorio.unap.edu.pe	<1%
5	repositorio.unap.edu.pe	<1%
6	www.fredj.abtobio.cl	<1%
7	www.dvs.br	<1%
8	es.acristal.com	<1%
9	www.stp.gov.ar	<1%
10	www.infoprecorline.c	<1%
11	www.mexicanadecomun	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CAYCHO DOLORIER JESUS

D.N.I. : 22274822

Domicilio : UCV Y CR. 44 zona A - HUAYTAN

Teléfono : Fijo : Móvil : 987408990

E-mail : JESUS.CAYCHO9802@HOTMAIL.COM

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CAYCHO DOLORIER JESUS

Título de la tesis:

CAUIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA Y TIEMPO DE ESPERA DE PACIENTES EN CITA PROGRAMADA EN UN CENTRO DE SALUD - SANTA ANITA - 2019

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

04/12/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EAYCHO DOLORIER JESUS

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA Y TIEMPO DE  
ESPERA DE PACIENTES EN CITA PROGRAMADA EN UN  
CENTRO DE SALUD - SANJA ANITA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 15/08/19

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

