



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del
usuario de la consulta externa odontológica en el
Hospital I EsSalud Sullana, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Víctor Alberto Purizaca Pareja (0000-0002-4246-1564)

ASESORA:

Dra. Maribel Díaz Espinoza (0000-0002-9701-2520)

LÍNEA DE INVESTIGACION

Calidad de las prestaciones asistenciales

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por ser guía en mi vida, por estar siempre a mi lado. A mi familia por ser lo más importante en mi vida y por estar ahí cuando más los necesité. Mi esposa, mis hijos por manifestarse en el soporte diario en mi desenvolvimiento.

El autor

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial a la Doctora Ana Bustillos, Directora del Hospital I EsSalud, Sullana por brindarme la información y poder concluir con el trabajo de investigación.

Expresar también mi más sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Piura. Agradecer de manera especial a la Doctora Maribel Díaz por su paciencia y dedicación.

El autor

PÁGINA DEL JURADO

Dr.
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Purizaca Pareja, Víctor Alberto; estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Servicio de Salud de la Universidad César Vallejo - Piura, identificado con DNI 10268545, con la tesis titulada “El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019”.

Declaro bajo juramento:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio de 2019.


Br. Purizaca Pareja, Víctor Alberto
DNI 10268545

INDICE

Caratula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Páginas del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimientos	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tiempo de espera en general del usuario del consultorio de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana	25
Tabla 2	Frecuencia de tiempo de espera del usuario externo para la programación de la cita en el consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana	26
Tabla 3	Frecuencia de tiempo transcurrido en la sala de espera en el consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana	27
Tabla 4	Frecuencia de tiempo que duro la atención dentro del consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana	28
Tabla 5	Frecuencia de los niveles de satisfacción en el consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana en sus cinco dimensiones y variable global	29
Tabla 6	Relación entre tiempo de espera general y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud.	30
Tabla 7	Relación entre tiempo de espera para la programación de la cita y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud	31
Tabla 8	Relación entre tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud	32
Tabla 9	Relación entre tiempo transcurrido dentro del consultorio odontológico y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud	33

RESUMEN

El estudio denominado: El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre el tiempo de espera para la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. La investigación planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre el tiempo de espera en la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. La muestra de estudio correspondió a 121 usuarios siendo un muestreo no probabilístico. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional transversal. La técnica que se desarrolló fue la técnica de la encuesta y el cuestionario, validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal con los coeficientes 0,788 para la encuesta de la variable tiempo de espera y 0,720 para la encuesta de la variable satisfacción del usuario. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 23. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud, ($\chi^2 = 18,910$ $p = 0,000$), asimismo se encontró que relación significativa entre las dimensiones del tiempo de espera que son: tiempo para sacar la cita en consulta externa, el tiempo en la sala de espera, y el tiempo durante la atención de la consulta y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Tiempo de espera, tiempo para sacar la cita en consulta externa, tiempo en la sala de espera, satisfacción del usuario, fiabilidad, y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The study called: The waiting time and its relationship with the satisfaction of the user of the external dental consultation at the Hospital I EsSalud Sullana, 2019, aimed to determine the relationship between the waiting time for the dental consultation and the satisfaction of the users at the Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. The research proposed the hypothesis: There is a significant relationship between the waiting time in the dental office and the satisfaction of the users of the external dental office at the Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. The study sample corresponded to 121 users being a sampling not probabilistic. The study was quantitative, non-experimental, descriptive - cross-correlational. The technique that was developed was the survey technique and the questionnaire, two questionnaires with ordinal scale answers were validated with the coefficients 0.788 for the survey of the waiting time variable and 0.720 for the survey of the user satisfaction variable. For the information processing, the SPSS version 23 software was used. The correlational results show that there is a significant relationship between the waiting time and the satisfaction of the external user of dentistry of the Hospital I EsSalud, ($\chi^2 = 18,910$ $p = 0.000$), it was also found that a significant relationship between the dimensions of the waiting time that are: time to make the appointment in an outpatient clinic, the time in the waiting room, and the time during the consultation and user satisfaction.

Keywords: Waiting time, time to make the appointment in external consultation, time in the waiting room, user satisfaction, reliability, and responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Verse satisfecho antes, durante y después de la atención odontológica, y por ende en los servicios, está relacionado con la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud recibidos después de haber sido planificados y planteados. Los factores de la satisfacción dependen tanto de la propia percepción como de los servicios recibidos. A la vez que influyen elementos como el cuidado previo, el cuidado sanitario intrapersonal, la tolerancia y reacción al tratamiento, el estado sanitario propio del usuario.¹

Por otra parte, el tiempo de espera transcurre dependiendo de muchas circunstancias como el tiempo que emplea el paciente en llegar a la cita (siendo muy temprano o muy tarde). El profesional incurre en exceso de tiempo ante procedimientos extensos, tiempo ajustado para la atención, interrupciones administrativas). Y también se ve influenciado por procesos administrativos. No buscamos victimizar al usuario ni capitalizar pecados a la parte asistencial, profesional ni con mucha más razón a la parte administrativa. Directamente no podremos cambiar los tiempos de espera, pero podemos optimizar el modo que el usuario espera la atención. Mejor ambientación en las salas de espera, colores tenues y claros, distracciones como libros, sistema de WiFi, televisión, con el fin que las esperadas prolongadas no sean muy pesadas. Hay que tomar en cuenta que el uso de un adecuado color de pared, así como cómodos muebles inciden muchas veces en un cambio de actitud.²

El estudio de la conducta del consumidor, junto con la observación del tiempo, es fundamental dentro de los procesos de investigación del marketing. Se busca conocer la economización del tiempo del consumidor y como se correlaciona la satisfacción con las decisiones de consumo. Además, se encontró que el manejo del tiempo interviene significativamente en la falta de satisfacción del usuario.³

En el estudio de Paternina, Aldana y Mendoza (2016) hecho en Bolivia, concluye que dependiendo con el trato que brinde los profesionales del centro de Salud 94,2% se encuentran satisfechos y un 5,5% manifiesto considerarse insatisfecho.⁴ Por otra parte en la investigación de Fontova, Juvinyà y Suñer (2015) se obtuvo como resultado que

existe un mayor nivel de satisfacción cuando los pacientes perciben que es menor el tiempo de espera y además si el tiempo de espera hasta la consulta médica es mucho menos, mayor será la satisfacción de los usuarios.⁵ Además es necesario y de gran importancia observar y valorar el nivel de satisfacción de los beneficiarios y de todos aquellos que concurren a los servicios y establecimientos de salud. Con esto se buscará implementar e incorporar sistemas de gestión de calidad.⁶

Es conocido que el tiempo de espera influye el devenir de las dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios. Los establecimientos de salud privados y públicos en el ámbito mundial presentan casi en su totalidad problemas con la mejora de sus recursos ya que existe una alta versatilidad de los procesos, esto se observa en las dimensiones relevantes que son: El precio del servicio médico brindado y los altos tiempos de espera, ello se explica que existe variabilidad al percibirse que en los centros de salud: dos pacientes que presentan similares síntomas y que no sufren la misma patología, su tiempo de recuperación para ambos pacientes a pesar que llegaran a padecer la misma enfermedad sería distinto. Ello indica que no se debe generalizar el tiempo de espera para todos los servicios y procesos en todos los usuarios.⁷

En tanto en la investigación de Pashanaste y Pinedo (2016)⁸ realizada en Moronacocha, se halló que el 85.1% de los beneficiarios se mostraron satisfechos con la atención y el cuidado brindado por los profesionales teniendo en presente el tiempo de espera desde el momento que efectúa el trámite para conseguir la cita, luego el tiempo transcurrido en la sala de esperas, hasta que son atendidos por el profesional encargado. En cuanto al estudio de Quispe (2013)⁹ se encontró los siguientes resultados, que un 68% de beneficiarios se mostraron medianamente satisfechos, un 17% se ubicaron en un grado bajo de satisfacción y un 15% fue alto; en cuanto a la dimensión humana el 60% manifiestan estar medianamente satisfechos, un 26% alta y en un 14% baja, los datos en general mostraron que los profesionales de enfermería mediante su servicio lograron que los beneficiarios se sientan satisfechos.

Por otro lado, en el estudio de Gutiérrez (2009), tuvo como conclusión que el tiempo de espera es bastante alto en el área donde se realizan las facturas; de igual forma el tiempo en donde los usuarios retardaron en realizar las filas fueron altas al tiempo

efectivo. Un 17,3% de los beneficiarios de la farmacia central del HNMD manifestaron un mediano nivel de satisfacción. Por otra parte, el tiempo de espera que no pasa de los 20 minutos es una señal de la satisfacción por parte del beneficiario. De manera concluyente, el turno de espera prolongado específicamente en el área donde se realiza la facturación, influye de forma significativa en el grado de satisfacción que muestren los usuarios.

El Hospital I EsSalud Sullana, se encuentra en el distrito de Sullana, Piura, teniendo una población de 107 508 como proyección, de adscritos a nivel regional. Fue fundado en 1 988 en el primer gobierno de Alan García. La falta de recursos médicos y de equipos hacen la labor asistencial y de cobertura dificultosa. Existen deficiencias marcadas en los procesos de atención de los usuarios, sin embargo, no existe información sistematizada que permita con base científica y confiable identificar los nudos críticos para la implementación de mejoras. A través de la observación realizada de manera empírica y durante las labores al Hospital I EsSalud, Sullana, muchos de los profesionales que laboran; desconocen nuevos protocolos y procedimientos a realizarse ante una para aumentar el nivel de satisfacción del usuario externo, asimismo se evidencia una actitud no tan favorable, es decir muchos de los profesionales suelen tener reacciones no tan adecuadas, haciéndolos actuar inadecuadamente; siendo que el tiempo de espera se reconoce como importante pero se desconoce cómo disminuir acortando los procesos.

El tiempo de espera, es uno de los grandes problemas que existen en los distintos procesos nacionales de salud que certifican a la comunidad la cobertura universal y la financiación pública. Siendo una de las relevantes causas de un alto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios en los establecimientos de Salud. El asunto del manejo inadecuado del tiempo deviene en ausentismo, sensación de haber recibido un mal servicio y situaciones desencadenantes de estrés durante la consulta. Otro síntoma de satisfacción o insatisfacción del usuario es la sensación de un inadecuado servicio por parte del sistema de atención. Las posibles causas del prolongado tiempo de espera en las consultas externas es la falta de optimización de los procesos, incluyendo un adecuado fluxograma y priorización de los casos clínicos para ser solucionados en los momentos adecuados y protocolizados. Y la satisfacción del usuario viene concatenada

con las necesidades con las que viene el usuario externo al servicio, también frustraciones personales del individuo, creencias y prejuicios frente a esta situación lo que se manifiesta en la consulta y en los ambientes del centro de salud como desidia, abandono de la prestación y, en algunos casos, quejas y utilización del libro de reclamos. De continuarse con esta problemática el pronóstico es reservado, ya que es indispensable que se mejore las políticas de estado, para no seguir en la misma situación de salud. Desde luego redundaría en la mejora de los servicios prestados.

Los estudios revisados a nivel internacional en relación con las variantes, son las siguientes: Aldana y Mendoza (Colombia, 2016) llevaron el trabajo titulado *Satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero*, lo que se buscaba era medir la satisfacción de los padres que asisten al tratado sobre el descubrimiento anticipado de las variaciones de crecimiento y desarrollo de menores de 10 años en la IPS 20 de enero Sincelejo, Colombia, 2014-2015. El trabajo fue descriptivo, se recolectó y analizó datos cuantitativamente. La muestra fue de 292 beneficiados, a quienes se les aplicó un cuestionario que evaluó la variante satisfacción. La conclusión fue el trato de los profesionales en la percepción de los usuarios fue de 94,2% de satisfacción y de un 5,5% de insatisfacción.⁴

Fontova, Juvinyà y Suñer (España, 2015), llevo a cabo la investigación: *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. Se buscó analizar y observar el nivel de satisfacción de los usuarios externos y acompañantes en la zona de urgencia. Todo esto relacionado con el turno de espera. El trabajo fue de observación y transversal. Se realizó este estudio en el Hospital de Figueres de Girona en el Servicio de Urgencias. Fueron evaluadas las siguientes variables: los contrastes sociales y demográficos, la complacencia, los periodos de prorrogas y las que son comprendidas en el triaje y la consulta. Concluye el trabajo que de 285 respuestas de personas alrededor de los 54,6 años (n=257) (DE=18,3). Los visitantes que fueron 273 cuya mediana fue de 7,6 (DE=2,2) y la mediana, de 8 (rango intercuartílico [RIC]=2). Cuando aumenta la satisfacción del usuario se observa menor tiempo de espera ($\rho=-0,242$, $p<0,001$) y si el tiempo de espera disminuye, hay aumento en la satisfacción ($\rho=-0,304$; $p<0,001$). Quienes supieron que tiempo que iban a espera, se les observó con mayor

grado de satisfacción que los usuarios que no obtuvieron información del tiempo ($p=0,001$). Los usuarios elevan su nivel de satisfacción si conocen cuanto tiempo van a esperar.⁵

A nivel nacional se halló el estudio de Ascona (Perú, 2017) denominado: *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017*. Tuvo el propósito de analizar cómo se correlacionan ambas variantes de estudio. El trabajo es de tipo no experimental, correlacional y transversal. El estudio tuvo 150 pacientes y la muestra es de 100 pacientes quienes fueron vistos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo. La muestra es no probabilística. Se tomó el cuestionario para medir el tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Acorde con Spearman ($\rho = -0,091$) no hay relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción. Al encontrar el valor ($p = 0,368$) sostiene la hipótesis nula.¹¹

En cuanto al estudio de Osorio, Palacios, Pérez y Trejo (Perú, 2016) titulado: *Relación entre los niveles de prioridad del triaje y tiempo de espera en la atención de pacientes de emergencia – Essalud, Lima, Perú 2016*. Tuvo la finalidad de analizar las variantes y hallar cuál es su correlación. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, retrospectivo, y la muestra con la que se trabajó estuvo conformada por 385 historias clínicas. Resultados se halló que existe relación significativa entre los niveles de prioridad del triaje y tiempo de espera en la atención de pacientes de emergencia – Essalud, Lima.¹²

Pashanaste y Pinedo, (Perú, 2015), realizaron la investigación: *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos, 2015*. Tuvo como la finalidad de analizar la correlación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios. El trabajo fue cuantitativo, experimental descriptivo correlacional y transversal. Se trabajó con 566 usuarios externos fue la población y 228, la muestra. Se utilizó una ficha de caracterización y un cuestionario. Y de validez de 88,0% y confiabilidad de 87,0%. Se utilizó el SPSS versión 22.0. La prueba a tomar en cuenta fue Chi Cuadrado ($\alpha < 0.05$) y confianza de 95%. Los resultados fueron los siguientes: el trámite de la cita en admisión duró de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de

espera antes de la consulta de 1 a 2 horas en 55,3%; 63.2%, de 10 a 15 minutos en atención dentro del consultorio. Manifestó satisfacción con la atención, el 85,1%. Además, existe relación significativa entre el tiempo de espera para realizar el trámite para la cita ($X^2 = 16,067$ $p = 0,003$), tiempo en sala de espera antes de la consulta ($X^2 = 15,320$ $p = 0,004$) y tiempo de atención dentro del consultorio ($X^2 = 23,482$ $p = 0,000$), y la satisfacción. Las hipótesis planteadas en el estudio fueron válidas y comprobadas.⁸

Brown, (Perú, 2015), realizó el trabajo, *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica – 2015*. Tuvo la finalidad de conocer la correlación entre las variantes del estudio. El estudio fue Analítico-Sintético, de tipo descriptivo, con diseño no experimental. La muestra constituida por los 256 Usuarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios que miden las variantes. Se obtuvo como resultado lo siguiente: Se rechazó la hipótesis nula ya que la significancia vista en $p \approx 0.000$ es menor al valor expuesto en la parte teórica, el cual fue de $\alpha = 0.05$. El 42.6% de usuarios quedaron satisfechos y el 0.4% de los encuestados se muestran insatisfechos al momento de ser atendidos.²

A nivel local, se muestra la investigación de Hidalgo (2015) denominado: “*Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC- Piura 2015*”. Tuvo como finalidad analizar el grado de la variante satisfacción del usuario. El estudio se basa en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – transversal, de diseño. Los pacientes entrevistados fueron 30 a quienes se les tomó el cuestionario de Servqual reformado para los evaluados y midió la satisfacción del usuario, teniendo una escala de Likert (1-5) donde los datos requeridos son presentados por un individuo de manera consecuente para contestar las preguntas y asimismo esta escala sirve para evaluar las actitudes y conducta de los usuarios respecto al servicio del usuario de la entidad. Llegando a la siguiente conclusión, los datos corroboran que las atenciones en los distintos servicios son muy satisfactorias, como lo corroboran más del 90% de beneficiarios que de alguna manera se muestran satisfechos con los componentes de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta. No obstante, garantía o seguridad y empatía son los indicadores donde se hallan los usuarios y familiares insatisfechos.¹³

Respecto a las teorías revisadas de las dos variables, empezaremos explicando que cada una de ellas: la variable tiempo de espera es definida por Migongo y Charnigo, como la duración de minutos entre el momento en el que el beneficiario ingresa al hospital para la atención en el servicio y el inicio de esta por el médico.¹⁴

El tiempo del proceso de atención, según Worley, y Schommer, se define como el proceso de atención en cuanto al tiempo que transcurre desde que el usuario ingresa al área de triaje (selección de usuario) hasta el momento en que el usuario es dado de alta (hospitalaria o certificación de muerte) o referido a otro establecimiento de salud.¹⁵ Para Miro, Sánchez, Espinosa, Coll, Bragat y Milla (2003) “el periodo de espera precisa las fases en donde los beneficiarios permanecen en un espacio hasta que llegue el momento de que sea atendido por el personal encargado” (p.15)¹⁶. Además, se define como el periodo de espera que el usuario realiza en una fila, hasta que pueda acceder al servicio de salud.⁸

El estudio se basa en la definición de Tanner, Cockerham y Spaeth, indicado por Quezada refieren que el tiempo de espera, es el lapso de minutos que se realiza entre la fila formado normalmente por las diferentes diferenciaciones de las responsabilidades asignadas. Periodo de espera propio del servicio sanitario de la lista ya programada.¹⁸

De acuerdo con la importancia del tiempo de espera en los Hospitales sanitarios, la elaboración de una distribución de turnos debe ser eficiente y amistosa marchando a su vez en beneficio de los usuarios y de los mismos profesionales sanitarios, sin dejar de lado a los trabajadores no sanitarios. La especificación sobre cuánto es el lapso que necesita los profesionales de salud para desempeñar concisamente con los usuarios es primordial para proyectar u obtener turnos, de igual forma para brindar un servicio de calidad médica. Además, cuando un periodo es desmesuradamente corto, interviene significativamente en la ejecución de un adecuado desarrollo y desempeño del proceso de salud.

En el ámbito internacional mediante la OMS se ha fomentado el valor de un oportuno funcionamiento del procedimiento de salud, en el cual se involucran elementos asociados con todas las actividades que buscan mejorar aquel procedimiento para

brindar calidad a todos los usuarios de forma particular y finalmente de forma grupal en las distintas agrupaciones. Regularmente en los establecimientos dedicados a los temas de la salud, los médicos o especialistas se enfocan dentro de sus consultas en perpetrar de entrada distintas interrogantes al usuario y de ser preciso solicitan estudios que ayudan y complementan el diagnóstico y tratamiento dependiendo del caso. Además de acuerdo al país es que se analizan cuáles son los tiempos que se requieren y cuáles son los objetivos a lograr.⁸

En tanto a la teoría del tiempo de espera, este se respalda en la Teoría de las colas, para Niebel, citado por Fernández,¹⁸ se debe tratar al análisis de los tiempos de espera como un proceso que manipula como base la medida del adjunto de las labores que se va a efectuar continuando una técnica establecida y utilizando un equipamiento, que nos ayuda a establecer el tiempo promedio que se necesita para ejecutar un labor determinado, examinar el favor de un periodo de dedicación y facilitar un adecuado descargo para los infortunios, suspensiones propias y la debilidad del empleado.

Para Everett y Ronald lo concreta como un método de demostración del adeudo la cual genera un análisis de la labor, elegir una etapa de la misma, medir el tiempo de aquella etapa y computarizar un promedio del servicio.¹⁹ Tanner, Cockerham y Spaeth citado por Quezada¹⁷, precisan que el tiempo de espera se determina por distintos componentes de los indicadores las labores de trabajo. La lista de espera son específicamente particularidades de tiempo de espera del servicio de salud. Además, es uno de los elementos primordiales en la satisfacción del usuario e intervienen en las expectativas del profesional y del establecimiento; pero asimismo es un obstáculo para la rutina de los servicios.

Dimensiones del tiempo de espera

El estudio se basa en la definición de Tanner, Cockerham y Spaeth, indicado por Quezada refieren que el tiempo de espera: es el lapso de minutos que se realiza entre la fila formado normalmente por las distintas variaciones de las responsabilidades asignadas¹⁷. Determinando tres dimensiones que se explican a continuación:

Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa: Es el periodo que se suscita al momento que nace la necesidad de atenderse hasta que el establecimiento tome en lista su pedido o solicitud para acceder a un servicio médico. Este tiempo corre desde que se requiere el servicio por medio telefónico hasta que obtenga la cita. ²⁰

Tiempo en sala de espera antes de la Consulta: Se trata del periodo que se espera en las filas ocasionado normalmente por las distintas variaciones de los deberes de la labor. Tiempo de espera que son característicos del servicio de salud, es decir son las listas de espera que normalmente se realizan. El tiempo es uno de los distintos componentes para la satisfacción del beneficiario y al mismo tiempo esta interviene en las expectativas del profesional y del establecimiento; asimismo esta es un obstáculo para los distintos servicios del mismo. ²¹

Thompson, Yarnold, Adams, Spacone; han planteado una situación de “pre proceso” y “proceso” de espera. En este periodo es en donde el usuario debe esperar hasta que inicie la atención médica y donde el usuario comience a tener una apreciación del tiempo mucho más de lo que verdaderamente es. El “proceso” sería el periodo de espera justo posteriormente luego de que ya iniciara el servicio y hasta que finalice. ²²

Espera del tiempo para ser atendido, significa un sin fin de situaciones difícil como son: el sol, la brisa, el aula, el polvo y el sistema de soporte audiovisual, además es necesario tener un gran número de sillas en buenas condiciones para reducir el número de usuarios que estén parados por mucho tiempo generando malestar en ellos, también tener datos relevantes para la salud, además se tiene que tener de los diversos servicios sanitarios y con una adecuada condición de desinfección y preservación, con abundante líquido para los usuarios. ²³

Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio: Es el periodo que se numeraliza durante el proceso del servicio médico. Por ello el tiempo máximo como el periodo mínimo son itinerarios de calidad y de gestión en el servicio sanitario; es indistintamente de impropia e improcedente un servicio ambulatorio donde su servicio involucra pocos minutos que una permanencia en el centro de salud que suele ser más extensa para el beneficiario. ²⁴

En lo que concierne la variable satisfacción del usuario, tenemos los siguientes aspectos teóricos. Garmendia y Parra; mencionan que las personas se sentirán complacidas con la atención brindada sabiendo la consecuencia del mismo, las emociones que vivencian de confort, serenidad y felicidad por ver efectuada de forma oportuna la carencia de una atención en base a las consecuencias obtenidas que se tratan como gratificantes, competente a la realización de la labor.²⁵

Giese y Cote definieron que la satisfacción es un grupo de contestaciones emocionales de gran intensidad, variante que se da en un determinado tiempo, que cuenta con una duración restringida y concerniente a determinados componentes del consumo de un servicio ²⁶. Asimismo, la satisfacción del usuario externo es el itinerario más manipulado y manifiesta una reflexión de valor subjetivo del servicio recibido. ²⁷

La satisfacción del beneficiario es uno de las derivaciones más relevantes de brindar una atención de buena calidad, debido que interviene de forma decisiva en su conducta²⁸. Asimismo, la satisfacción del beneficiario es la manifestación de las discrepancias entre las expectativas que se tiene sobre la atención y lo que realmente recibe en los consultorios. Se suscita de laborar un suave equilibrio entre los alcances que se llegan a poner en evidencia y las expectativas del usuario con un trato amable y cortés; además un vocabulario apropiado y entendible, empleando las reglas de educación y gentileza ordinariamente admitida; que los beneficiarios atendidos se les trate y llame por su respectivo nombre, pero asimismo resguardando la privacidad del beneficiario en cuanto al servicio. ²⁹

Es considerada un suceso medible y un fenómeno psíquico que necesita de procedimientos normalizados para su conveniente estudio³⁰. La satisfacción de los beneficiarios externos, que manifiesta una apreciación del mismo e intransferible, es el tema importante de la conceptualización y evaluación de la calidad, y es el itinerario mayormente utilizado para valorar la calidad de los servicios y su evaluación se manifiesta en los grados de satisfacción del beneficiario. ³¹

El estudio se basa en la definición de Thompson y Col que manifiestan que la satisfacción del beneficiario influye no solo por el nivel de la calidad del servicio, sino

además en sus expectativas. El beneficiario se siente muy satisfecho cuando los servicios revisten o aventajan sus expectativas. Si las expectativas del beneficiario son bajas o si el beneficiario cuenta con poco o nulo acceso a los distintos servicios, puede que se sienta satisfecho con el bajo servicio que reciba debido que considera que pueda obtener un mejor servicio.³²

En cuanto a los Beneficios de lograr la satisfacción del usuario, según Horovitz, expresa que en la actualidad, poder que los usuarios se sientan satisfechos es un requerimiento preciso para obtener un espacio en el "pensamiento" de los beneficiarios y, por consiguiente, en el mercado final. Por ello, el propósito de conservar "satisfechos a los usuarios" ha trasladado las líneas fronterizas del área de la mercadotecnia para considerarse un de los primordiales propósitos de todos los sitios eficaces (producción, finanzas, recursos humanos, etc.

Los autores refieren que si bien, ocurren un sin fin de bonificación para todas las empresas que logren que los beneficiarios se sientan satisfechos, ello puede ser resumido en tres grandes bonificaciones que ofrecen una imagen inteligible sobre el grado de conseguir la satisfacción del beneficiario:

Primer Beneficio: El beneficiario satisfecho, por lo general, suele volver a adquirir los productos o servicios. Por lo tanto, los establecimientos consiguen como bonificación su lealtad y, con ello, existirán mayores probabilidades que regresen a solicitar su servicio. El segundo beneficio: El beneficiario satisfecho menciona su sentir con el servicio a los demás, manifestando su vivencia positiva del servicio adquirido. Con ello, el establecimiento adquiere una bonificación mediante la difusión gratuita, que realizaría un beneficiario satisfecho con todos sus conocidos y a toda su familia y amistades y el tercer beneficio: El beneficiario satisfecho no vuelve a ir a la competencia porque considera que no hay necesidad de ir a probar sus servicios, debido que se sienten satisfechos con los servicios que le brindan. Por ello, el establecimiento consigue como provecho un explícito terreno en el mercado.

En conclusión, toda institución que consiga la satisfacción de los beneficiarios obtendrán como beneficios: 1) La lealtad del beneficiario; 2) publicidad gratuita; 3) una específica colaboración en el mercado.³³

De acuerdo con los componentes que conceden en la satisfacción del beneficiario, estos se clasifican de la siguiente forma: a. Rendimiento Apreciado, es el rendimiento mediante la entrega de la significación que el beneficiario supone haber conseguido luego de obtener un servicio. Dicho de otra forma, es la consecuencia que el beneficiario consigue por medio del servicio que solicito.

El rendimiento apreciado posee las siguientes peculiaridades: Se especifica desde la percepción del beneficio, no del establecimiento; y se fundamenta en la consecuencia que proviene al obtener los servicios solicitados; además se fundamenta en la apreciación del beneficiario, no precisamente en la realidad; también padece el impacto de los dictámenes de otros individuos que intervienen en el beneficiario; dependiendo del estado de ánimo del beneficiario y sus ideas; y debido su complicación el rendimiento otorgado puede ser explícito, en seguida de una absoluta pesquisa que inicia y finaliza en el beneficiario.³⁴

b. Las expectativas: son las ilusiones que los beneficiarios tienen por, lograr alcanzar. Las expectativas de los beneficiarios se originan por la consecuencia de una o más de estas cuatro circunstancias: Ofertas que hace la misma institución acerca de las bonificaciones que otorgan los distintos servicios; las experiencias de los anteriores servicios; ideas de las amistades, de la familia, conocidos y de líderes de opinión; y los ofrecimientos que brindan la competencia.

Por ello, es de gran importancia analizar este tema, debido que existen índices bajos de satisfacción por parte de los beneficiarios, que ello no siempre se trata de una baja en la calidad del servicio; en varios de los casos son las derivaciones de un incremento de las expectativas del beneficiario, ambiente que imputa a las labores de mercadotecnia en esencial de la difusión y venta particular.

En general es esencial inspeccionar de manera regular las expectativas de los beneficiarios para establecer lo siguiente: Si se halla dentro de lo que el establecimiento puede ofrecer; si se encuentran en igualdad, por debajo o por arriba de las expectativas que crea la competitividad; y si se coincide con lo que el beneficiario medio desea para convencerse a solicitar los servicios.³⁴

c. Los grados de satisfacción: Entre los grados de satisfacción se hallan 3 grados que mínimo uno de ellos logra analizar a los beneficiarios: Insatisfacción: Se genera cuando la labor apreciado sobre el servicio no llega a las expectativas del beneficiario. Satisfacción: Se genera al momento de que el desempeño apreciado sobre el servicio concuerda con las expectativas del beneficiario. Complacencia: Se genera al momento de que el desempeño apreciado se aventaja a las expectativas del beneficiario.³⁴

La satisfacción del usuario se fundamenta en el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, que fue diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, que tuvo el objetivo de optimizar la calidad de servicio ofrecido por un establecimiento o entidad. Este modelo se fundamenta en la perspectiva de la evaluación del beneficiario sobre la calidad de servicio en donde se:

1. Precisa un servicio de calidad como la discrepancia entre las expectativas y la apreciación del usuario. De esta forma, un balance bueno para las apreciaciones, de forma que éstas superaran las expectativas, dependería de una alta calidad apreciada del servicio, y una alta satisfacción del mismo.

2. Menciona algunos elementos claves que determinan las expectativas de los beneficiarios: a. Comunicación, el escuchar una opinión y recomendación de las amistades y de la familia sobre los servicios. b. Necesidades propias. c. Vivencias con los servicios que el beneficiario haya tenido anticipadamente. d. Comunicaciones fuera, que el propio establecimiento efectuó de la prestación del servicio y que incida en las expectativas que los beneficiarios poseen sobre los mismos.

3. Señala cinco dimensiones concernientes a los discernimientos de valoración que manejan los beneficiarios para mediar la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Ello está establecido por categoría de respuesta múltiple planteada para entender las expectativas de los beneficiarios de acuerdo a un servicio. Ayuda para medir, pero además es un cuestionario para llegar a

optimizar o a comparar con otros establecimientos. Estas dimensiones son 5 que se mencionaran, los Aspectos Tangibles, la Capacidad de Respuesta, la Empatía, la Fiabilidad, y la Seguridad.

El modelo SERVQUAL de la Calidad del Servicio evalúa lo que el beneficiario desea del establecimiento que brinda los servicios y evalúa lo que el beneficiario desea de la institución que brinda servicio en las dimensiones antes mencionadas. Estableciendo la brecha entre las dos aproximaciones (la diferencia entre lo que el beneficiario desea de los servicios y lo que aprecia de los servicios) se busca proporcionar un accionar correctivo adecuado que mejore la calidad. Además, este modelo muestra una línea a seguir para optimizar la calidad del servicio y que, esencialmente, se fundamente en disminuir específicas diferencias.³⁵

En tanto a las dimensiones propuestas para medir la satisfacción del usuario, según Parasuraman, Zeithaml y Berry,³⁶ fundamentado en un análisis numeral, diseñan observaciones características de exámenes factoriales y esclarecen el modelo que anteriormente se explica y que menciona cinco dimensiones:

Empatía: manifestación de interés y rango de atención detallada que ofrecen los establecimientos a sus usuarios.

Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma íntegro y concienzuda.

Seguridad: entendimiento y vigilancia de los profesionales y su habilidad para inducir fe y una confianza profesional.

Capacidad de respuesta: habilidad para ayudar a los beneficiarios y para ofrecerles un servicio activo y dinámico.

Elementos tangibles: son los aspectos que se encuentran en el exterior de la infraestructura, mecanismos, recursos humanos y pruebas para la correlación³⁶

La investigación se ha planteado la siguiente interrogante general: ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019? Y como preguntas específicas: ¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera para conseguir cita médica con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud,

Sullana, 2019?, ¿De qué manera se relaciona el tiempo transcurrido en la sala de espera con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019?, ¿De qué manera se relaciona el tiempo dentro del consultorio odontológico con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019?.

El estudio se justifica, en base a que la valoración sobre la calidad del servicio desde la visión de los beneficiarios externos, es vital en la configuración de mejorar el servicio prestado, para que los usuarios se sientan satisfechos. Además, se busca conseguir en el beneficiario un conjunto de definiciones y actitudes en correlación con el servicio admitido, lo que favorecerá al establecimiento que otorga los servicios de salud y al beneficiario compensando sus necesidades y expectativas. Con el fin de poder incitar las estrategias de fortalecimiento de los servicios de salud, extender la cobertura de los servicios, se vislumbra modificaciones en el modelo de atención de salud, lo que requerirá más estudios en busca de soluciones más ajustadas a la realidad local.

También se sabrá si los servicios otorgados son buenos, y si el tiempo de espera influye o contribuye a satisfacer las expectativas de los beneficiarios. Mediante el estudio se planteará si la atención se ejecuta con calidad y calidez. Y el método empleado para recabar la información nos permitirá recabar la información de forma más certera. Se buscará mejorar los servicios que se encuentren con deficiencias y tener idea certera del nivel de satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, el establecimiento de salud, en este caso el Hospital I EsSalud de Sullana, tiene que preocuparse y esforzarse por otorgar un servicio de calidad para poder presenciar beneficiarios satisfechos, esto nos indicará que los establecimientos están laborando de manera óptima en todas sus instancias.

La investigación se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre el tiempo de espera en la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. Y su hipótesis nula: No existe relación significativa entre el tiempo de espera en la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa

odontológica en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. Como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el tiempo de espera para conseguir cita médica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. Existe relación significativa entre el tiempo transcurrido en la sala de espera la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. Existe relación significativa entre el tiempo dentro del consultorio odontológico la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

Para dar respuestas a las preguntas de investigación se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el tiempo de espera para la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019. Y como objetivos específicos: Identificar la relación entre el tiempo de espera para conseguir cita médica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. Establecer la relación ente el tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. Demostrar la relación entre el tiempo dentro del consultorio odontológico y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

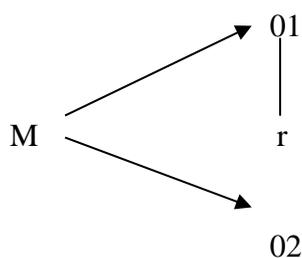
En el presente estudio, se usa el enfoque cuantitativo, debido que sigue un esquema imaginable y constituido y se tiene presente que las decisiones de juicio como las hipótesis que se realizan antes de obtener los resultados ³⁷. En el presente estudio lo que se busca es exponer los resultados a través de la estadística y comprobar las hipótesis de investigación en relación a el tiempo de espera y la satisfacción del usuario.

En cuanto al diseño usado, es no experimental porque el estudio no genera ningún contexto nuevo, más bien se visualiza tal cual, como ya existe y estas situaciones no son generadas de manera intencional, es decir la variable independiente ocurre y no se puede manejar ya que no se tiene control directo sobre dicha variable, tampoco se puede influenciar en ella, porque ya sucedió, e igual su efecto ³⁷. En el presente estudio no se manipularon las variables (tiempo de espera y satisfacción del usuario) simplemente se observaron los fenómenos de la realidad tal cual, para luego analizarla.

Respecto al tipo de estudio fue descriptivo - correlacional transversal. Siendo descriptiva ya que busca detallar participaciones, particularidades y los perfiles de cada persona, o grupo, o cualquier otro fenómeno que acepte ser analizado; correlacional ya que busca medir el nivel de correlación entre las dos variantes, también se mide cada una de las variantes y se cuantifica y analiza su correlación; y transversal o transaccional ya que busca detallar variantes y examinar su ocurrencia y correlación en un determinado tiempo³⁷. Ante ello se realizó la correlación entre las dos variables presentadas.

Muestreo de tipo aleatorio.

El esquema del estudio es:



Donde:

M = Usuarios

O1 = Tiempo de espera

O2 = Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

2.2. Variable y operacionalización

2.2.1. Variable

V1: Tiempo de espera

- Tiempo para sacar la cita en consulta externa
- Tiempo en la sala de espera
- Tiempo durante la atención de la consulta

V2: Satisfacción del usuario

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

2.2.2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Tiempo de espera	Tanner, Cockerham y Spaeth, indicado por Quezada refieren que el tiempo de espera, es el lapso de minutos que se realiza entre la fila formado normalmente por las diferentes diferenciaciones de las responsabilidades asignadas. Periodo de espera propio del servicio sanitario de la lista ya programada ¹⁸	Es el tiempo que transcurre de un momento a otro determinado del usuario del Hospital que acuden a la consulta externa sobre el tiempo para sacar la cita en consulta externa, tiempo en la sala de espera y el tiempo durante la atención de la consulta; está percepción será evaluada con un cuestionario con escala de Likert.	Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa: Es el periodo que se suscita al momento que nace la necesidad de atenderse hasta que el establecimiento tome en lista su pedido o solicitud para acceder a un servicio médico. Este tiempo corre desde que se requiere el servicio por medio telefónico hasta que obtenga la cita. ²⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 35 días • Más de 25 días • Más de 15 días • Más de 10 días • Menos de 10 días 	Ordinal
			Tiempo en sala de espera antes de la Consulta: Se trata del periodo que se espera en las filas ocasionado normalmente por las distintas diversificaciones de los deberes de la labor. Tiempo de espera que son característicos del servicio de salud, es decir son las listas de espera que normalmente se realizan. El tiempo es uno de los distintos componentes para la satisfacción del beneficiario y al mismo tiempo esta interviene en las expectativas del profesional y del establecimiento; asimismo esta es un obstáculo para los distintos servicios del mismo. ²¹	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 2 horas • De 1 a 2 horas • De 31 a 59 minutos • De 16 a 30 minutos • De 10 a 15 minutos 	
			Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio: Es el periodo que se numeraliza durante el proceso del servicio médico. Por ello el tiempo máximo como el periodo mínimo son itinerarios de calidad y	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 2 horas • De 1 a 2 horas • De 31 a 59 minutos 	

			de gestión en el servicio sanitario; es indistintamente de impropia e impropedente una consulta ambulatoria donde su servicio involucra pocos minutos que una permanencia en el centro de salud que suele ser más extensa para el beneficiario ²⁴	<ul style="list-style-type: none"> • De 16 a 30 minutos • De 10 a 15 minutos 	
Variable: Satisfacción	Thompson y Colman manifiestan que la satisfacción del usuario influye no solo por el nivel de la calidad del servicio, sino además de sus expectativas. El beneficiario se siente muy satisfecho cuando los servicios revisten o aventajan sus expectativas. Si las expectativas del beneficiario son bajas o si el beneficiario cuenta con poco o nulo acceso a los distintos servicios, puede que se sienta satisfecho con el bajo servicio que reciba debido que considera que pueda obtener un mejor servicio ³²	Es la valoración que hace el usuario de la consulta externa del Hospital respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, lo cual será evaluada en un cuestionario con escala de Likert.	Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma fiable y concienzuda ³⁶	Cumplir con el servicio ofrecido	Ordinal
			Capacidad de respuesta: habilidad para ayudar a los beneficiarios y para ofrecerles una atención activa y dinámica ³⁶	Servir al usuario en forma rápida y oportuna.	
			Seguridad: entendimiento y vigilancia de los profesionales y su habilidad para inducir fe y una confianza profesional ³⁶	Confianza en la actitud del personal de atención.	
			Empatía: manifestación de interés y rango de atención detallada que convidan los establecimientos a sus usuarios ³⁶	Entender y atender las necesidades del usuario.	
			Aspectos tangibles: son los aspectos que se encuentran en el exterior de la infraestructura, mecanismos, recursos humanos e instrumentos para la correlación ³⁶	Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población es el grupo de componentes que se encuentran agrupados y mantienen ciertas similitudes en sus particularidades para ser analizados, por tanto, se describe todos los componentes que de manera particular pueden ser incluidos en el estudio³⁷; la población estuvo constituida por el total de 300 beneficiarios que fueron atendidos en el mes de junio, y que han asistido a consulta externa del Hospital I EsSalud, Sullana.

2.3.2. Muestra

La muestra proviene del grupo de la población, pero es una porción que igual mantienen ciertas particularidades y que pueden ser representación de la población,³⁷. Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico utilizando la fórmula de muestra finita siendo un total de 121 usuarios del servicio de Odontología.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde

$N = 300$

$Z = 1,96$ (para un nivel de confianza al 95%)

$p =$ proporción esperada (en este caso $5\% = 0,05$)

$q = 1 - P$ (en este caso $1 - 0,05 = 0,95$)

$d =$ precisión (3%)

$$n = \frac{300 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,03^2 * (300-1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95} = 199$$

$n = 121$

2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión:

- Usuarios que han sido atendidas en consulta externa en Odontología.
- Usuarios que acepten participar

Criterios de Exclusión:

- Usuario que por algún tipo de discapacidad física o mental no pueda expresar su opinión.

2.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

2.4.1. Técnica

La técnica que se uso fue la Encuesta, donde por medio de ello se recogen los datos de una muestra seleccionada, a través de una entrevista personal o de un instrumento. La cual nos permitió recoger información de datos descriptivos que el encuestado pudo facilitar ³⁷.

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se hizo uso fue el cuestionario, es el grupo de items estructuradas que mantienen un propósito y buscan medir alguna variante, además es un plan formal para recolectar datos importantes de la variante de estudio y se centra en el problema de investigación ³⁷.

Para medir la variable tiempo de espera, el investigador elaboró un instrumento de 15 preguntas, conformado por 3 dimensiones que son: tiempo para sacar la cita en la consulta externa, tiempo en la sala de espera y tiempo durante la atención de la consulta; y la escala utilizada como opciones de respuesta fue Likert.

Para medir la variable satisfacción del usuario el investigador elaboró un instrumento de 25 preguntas, conformado por 5 dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; la escala utilizada como opciones de respuesta fue Likert.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez:

La validez, se trata del nivel donde un instrumento verdaderamente evalúa la variante que busca evaluar. Una de las técnicas es la validez de expertos o face validity, la cual se describe al nivel en que supuestamente un instrumento de exactitud evalúa la variante, de acuerdo con “voces calificadas”³⁷. Para ello se usó la validez de experto.

Confiabilidad

El término confiabilidad de un instrumento de medida se refiere al nivel de estrictez o exactitud de la medida, es decir si se aplica varias veces el instrumento en un individuo este arrojará los mismos resultados; uno de las formas de obtener la confiabilidad es usando de la medida de consistencia interna denominada Alfa de Cronbach³⁷. Para darle confiabilidad a los instrumentos se realizó una prueba piloto a una muestra muy similar; es decir a otros servicios en similares condiciones, los resultados obtenidos fueron los siguientes.

Instrumento tiempo de espera con 15 ítems = ,788 (Buena confiabilidad)

Instrumentos satisfacción del usuario con 25 ítems = ,720 (Buena confiabilidad)

2.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso al Hospital I EsSalud, Sullana; se explicó el objetivo del estudio de manera clara a los usuarios que fueron evaluados y se coordinó el período de tiempo que se llevaría a cabo las encuestas.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos se recopilaron siguiendo las cuantificaciones formales de cada uno de los instrumentos. Para el proceso del análisis de datos se usó el paquete estadístico, SPSS v. 23, y para la comprobación de la hipótesis se usó la correlación de Pearson. Para la presentación de resultados se utilizó tablas y gráficos estadísticos debidamente analizados e interpretados.

2.7. Aspectos Éticos

En el presente estudio se tuvo en cuenta los principios éticos, aplicándose los cuestionarios a los usuarios con un previo permiso de ellos mismos, además se solicitó el permiso del Director del Hospital. La información proporcionada fue anónima y se toma en cuenta la veracidad con que se aplicó el instrumento, además los datos se usaron con mucha responsabilidad.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 1.

Tiempo de espera en general del usuario del consultorio de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana.

Tiempo de espera n=121	N	%
Mucho tiempo	48	39.7%
Regular tiempo	54	44.6%
Ni mucho ni poco	19	15.7%
Poco tiempo	00	0.0%
Muy poco tiempo	00	0.0%

Fuente: Instrumento de tiempo de espera aplicado a los usuarios externos del consultorio de Odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Los resultados de la tabla 1 muestran que el 44, 6% y 39,7% de los evaluados consideran que el tiempo de espera es de regular a mucho, esto permite observar que más de las tres cuartas partes de la muestra evaluada considera que su tiempo de espera para ser atendido es demasiado.

Tabla 2

Frecuencia de tiempo de espera del usuario externo para la programación de la cita en el consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Tiempo de espera para la cita n=121	N	%
Mucho tiempo (más de 35 días)	37	30.6%
Regular tiempo (más de 25 días)	28	23.1%
Poco tiempo (más de 15 días)	27	22.3%
Muy poco tiempo (más de 10 días)	22	18.2%
Tiempo adecuado (menos de 10 días)	7	5.8%

Fuente: Instrumento de tiempo de espera aplicado a los usuarios externos del consultorio de Odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Los resultados que se aprecian en la tabla 2 respecto al tiempo de espera para obtener la cita en consultorio externo de odontología, del 100% de los encuestados podemos evidenciar que el 30.6% de los usuarios consideran esperar mucho tiempo para conseguir la cita, seguido de un 23.1% y 22.3% que señalan como regular y poco tiempo, solo podemos apreciar que el 5.8% señala como un tiempo adecuado.

Tabla 3

Frecuencia de tiempo transcurrido en la sala de espera en el consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Tiempo de espera en la sala n=121	N	%
Mucho tiempo (más de 2 horas)	45	37.2%
Regular tiempo (1 a 2 horas)	27	22.3%
Poco tiempo (de 31 a 59 minutos)	19	15.7%
Muy poco tiempo (de 16 a 30 minutos)	17	14.0%
Tiempo adecuado (de 10 a 15 minutos)	13	10.7%

Fuente: Instrumento de tiempo de espera aplicado a los usuarios externos del consultorio de Odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Los resultados que se aprecian en la tabla 3 respecto al tiempo de espera para ser atendido en el consultorio externo de odontología, del 100% de los encuestados se evidencia que el 37,2% y 22.3% señalan como mucho y regular el tiempo de espera respectivamente, el 15.7% considera que poco es su tiempo de espera, solo un porcentaje menor de 14% y 10% señalan como muy poco el tiempo y tiempo adecuado para su atención.

Tabla 4

Frecuencia de tiempo que duro la atención dentro del consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Tiempo que duró la atención dentro del consultorio externo n=121	N	%
Mucho tiempo (más de 2 horas)	00	0.0%
Regular tiempo (1 a 2 horas)	00	0.0%
Poco tiempo (de 31 a 59 minutos)	9	7.4%
Muy poco tiempo (de 16 a 30 minutos)	43	35.5%
Escaso el tiempo (de 10 a 15 minutos)	69	57.0%

Fuente: Instrumento de tiempo de espera aplicado a los usuarios externos del consultorio de Odontología del Hospital I EsSalud, Sullana.

Los resultados que se aprecian en la tabla 4 sobre el tiempo que duró la atención dentro del consultorio externo se evidencia que el 57% de los evaluados señalan que fue escaso el tiempo de atención que se le brindo dentro del consultorio, seguido de un 35.5% que manifestó que es muy poco el tiempo dentro del consultorio externo de odontología.

Tabla 5.

Frecuencia de los niveles de satisfacción en el consultorio externo de odontología del Hospital I EsSalud, Sullana en sus cinco dimensiones y variable global

Nivel de satisfacción	Alta		Regular		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	11	9.1%	57	47.1%	53	43.8%	121	100.0%
Capacidad de respuesta	23	19.0%	56	46.3%	42	34.7%	121	100.0%
Seguridad	29	24.0%	52	43.0%	40	33.1%	121	100.0%
Empatía	5	4.1%	75	62.0%	41	33.9%	121	100.0%
Aspectos tangibles	6	4.9%	72	59.5%	43	35.5%	121	100.0%
Satisfacción global	28	23.1%	58	47.9%	35	28.9%	121	100.0%

Fuente: Instrumento de satisfacción aplicado a los usuarios externos del consultorio de Odontología del Hospital I EsSalud, Sullana

Los resultados de la tabla 5, muestran que el 47,8% de los evaluados muestran estar regularmente satisfechos, seguido de un nivel de baja satisfacción 28,9% y alta satisfacción con un 23.1%; asimismo podemos evidenciar que todas las dimensiones de la variable satisfacción se ubicaron en un nivel de regular satisfacción.

3.2. Estadística inferencial

Objetivo general

Determinar la relación entre el tiempo de espera para la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2 019.

Tabla 6

Relación entre tiempo de espera general y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud.

Tiempo de espera	Nivel de satisfacción global							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mucho tiempo	16	45.7%	21	36.2%	11	39.3%	48	39.7%
Regular tiempo	14	40.0%	26	44.8%	14	50.0%	54	44.6%
Ni mucho ni poco	5	14.3%	11	19.0%	03	10.7%	19	15.7%
Poco tiempo	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%
Muy poco tiempo	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%
Total	35	100.0%	58	100.0%	28	100.0%	121	100.0%

X² = 18,910 p = 0,000

** Correlación significativa al 0.01

Los resultados obtenidos en la tabla 6, nos muestran la relación entre el tiempo de espera general la satisfacción de los usuarios externo de odontología del Hospital I EsSalud, se observa que de 58 (100,0%) usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, el 44.8% y 36,2% consideran que el tiempo de espera para ser atendidos es entre regular y mucho tiempo respectivamente, en cuanto a los que mostraron baja satisfacción 35 (100%) igualmente consideran que en porcentajes similares 45,7% y 40% que su tiempo de espera está entre mucho y regular tiempo respectivamente y aquellos que mostraron un nivel alto de satisfacción 28 (100%) también tienen la misma percepción respecto a esperar de regular a mucho tiempo para ser atendidos 44,6% y 39,7% respectivamente. Asimismo, se aprecia relación estadísticamente significativa entre el tiempo el tiempo de espera general y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud, la misma que se

confirma al aplicar la prueba no paramétrica chi cuadrado de Pearson cuyo coeficiente resultó ser $X^2 = 18,910$ con una significancia de $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención y comprobándose la hipótesis general de investigación rechazándose la hipótesis nula.

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre el tiempo de espera para conseguir cita médica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

Tabla 7

Relación entre tiempo de espera para la programación de la cita y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud.

Tiempo de espera para la cita	Nivel de satisfacción global							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mucho tiempo (más de 35 días)	9	25.7%	15	25.9%	13	46.4%	37	30.6%
Regular tiempo (más de 25 días)	9	25.7%	16	27.6%	3	10.7%	28	23.1%
Poco tiempo (más de 15 días)	9	25.7%	12	20.7%	6	21.4%	27	22.3%
Muy poco tiempo (más de 10 días)	6	17.1%	12	20.7%	4	14.3%	22	18.2%
Tiempo adecuado (menos de 10 días)	2	5.7%	3	5.2%	2	7.1%	7	5.8%
Total	35	100.0%	58	100.0%	28	100.0%	121	100.0%
$X^2 = 15,320$ $p = 0,004$								

** Correlación significativa al 0.01

Los resultados obtenidos nos muestran que la relación entre el tiempo de espera para obtener la cita y el nivel de satisfacción de los usuarios externo de odontología del Hospital I EsSalud, se observa que de 58 (100,0%) usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, 27,5% tuvieron un tiempo de espera más de 25 días, el 25.9% con un tiempo de espera de más de 35 días, en cuanto a los que mostraron baja satisfacción 35 (100%), 25.7% señala que el tiempo de espera fue más de 35 días, con el mismo porcentaje se encuentran los que señalan haber esperado más de 25 días y más de 15 días; en cuanto al grupo que señala sentirse satisfecho 28 (100%) igualmente el mayor porcentaje de ubicó en

un tiempo de espera de más de 35 días 46,4%). Asimismo, se aprecia relación estadísticamente significativa entre el tiempo el tiempo de espera para la programación de la cita y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud, la misma que se confirma al aplicar la prueba no paramétrica chi cuadrado de Pearson cuyo coeficiente resultó ser $X^2 = 15,320$ con una significancia de $p = 0,004$ ($p < 0,01$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención y comprobándose la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula de investigación

Objetivo específico 2

Establecer la relación ente el tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

Tabla 8.

Relación entre tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud.

Tiempo de espera transcurrido en la sala de espera	Nivel de satisfacción global							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mucho tiempo (más de 2 horas)	14	40.0%	18	31.0%	13	46.4%	45	37.2%
Regular tiempo (1 a 2 horas)	7	20.0%	11	19.0%	9	32.1%	27	22.3%
Poco tiempo (de 31 a 59 minutos)	5	14.3%	11	19.0%	3	10.7%	19	15.7%
Muy poco tiempo (de 16 a 30 minutos)	4	11.4%	11	19.0%	2	7.1%	17	14.0%
Tiempo adecuado (de 10 a 15 minutos)	5	14.3%	7	12.1%	1	3.6%	13	10.7%
Total	35	100.0%	58	100.0%	28	100.0%	121	100.0%

$X^2 = 16,067$ $p = 0,003$

** Correlación significativa al 0.01

Los resultados obtenidos nos muestran que la relación entre el tiempo transcurrido en la sala de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios externo de odontología del Hospital I EsSalud, se observa que de 58 (100,0%) usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, el 31% y 19% consideran esperar entre mucho tiempo (más de 2 horas) y regular tiempo (entre 1 a 2 horas) respectivamente, los consideraron presentar nivel bajo de satisfacción 35 (100%) el 40% y 20% señalan esperar entre mucho tiempo (más de 2 horas) y regular tiempo (entre 1 a 2 horas) respectivamente, los se mostraron satisfechos

28 (100%) igualmente el mayor porcentaje se ubicó en mucho tiempo y regular tiempo 37,2% y 22.3% respectivamente. Asimismo, se aprecia relación estadísticamente significativa entre el tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud, la misma que se confirma al aplicar la prueba no paramétrica chi cuadrado de Pearson cuyo coeficiente resultó ser $X^2 = 16,067$ con una significancia de $p = 0,003$ ($p < 0,01$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención y comprobándose la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula de investigación.

Objetivo específico 3

Demostrar la relación entre el tiempo dentro del consultorio odontológico y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

Tabla 9.

Relación entre tiempo transcurrido dentro del consultorio odontológico y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud.

Tiempo transcurrido dentro del consultorio odontológico	Nivel de satisfacción global							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mucho tiempo (más de 2 horas)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	00	0.0%
Regular tiempo (1 a 2 horas)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	00	0.0%
Poco tiempo (de 31 a 59 minutos)	3	8.6%	3	5.2%	3	10.7%	9	7.4%
Muy poco tiempo (de 16 a 30 minutos)	14	40.0%	20	34.5%	9	32.1%	43	35.5%
Escaso el tiempo (de 10 a 15 minutos)	18	51.4%	35	60.3%	16	57.1%	69	57.0%
Total	35	100.0%	58	100.0%	28	100.0%	121	100.0%

$X^2 = 25,342$ $p = 0,000$

** Correlación significativa al 0.00

Los resultados obtenidos nos muestran que la relación entre el tiempo transcurrido dentro del consultorio odontológico y el nivel de satisfacción de los usuarios externo de odontología del Hospital I EsSalud, se observa que de 58 (100,0%) usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, el 60,3% señala que fue escaso el tiempo de atención que se le brindó seguido de un 34,5% que igualmente señala que es muy poco el

tiempo transcurrido dentro del consultorio odontológico; en cuanto a los que señalan estar con un nivel de baja satisfacción 35 (100%) el mayor porcentaje considera que fue escaso el tiempo que estuvo en el consultorio (10 a 15 minutos) seguido de un 40% que señala como muy poco tiempo (16 a 30 minutos) y los que señalan estar satisfechos igualmente mente consideran que el tiempo es muy escaso 57,1%. Asimismo, se aprecia relación estadísticamente significativa entre el tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud, la misma que se confirma al aplicar la prueba no paramétrica chi cuadrado de Pearson cuyo coeficiente resultó ser $X^2 = 25,342$ con una significancia de $p = 0,003$ ($p < 0,01$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención y comprobándose la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En base a las tablas descriptivas, se encontró que el estudio muestra que el 46,6% y 39,7% de los evaluados consideran que el tiempo de espera es de regular a mucho, también se evidenció que el 30,6% de los usuarios consideran esperar mucho tiempo para conseguir la cita, asimismo que el 37,2% y 22,3% señalan como mucho y regular el tiempo de espera para ser atendido y que el 57% de los evaluados señalan que fue escaso el tiempo de atención que se le brindó dentro del consultorio. En tanto según Worley, y Schommer, el tiempo de espera se define como el proceso de atención en cuanto al tiempo que transcurre desde que el usuario ingresa al área de triaje (selección de usuario) hasta el momento en que el usuario es dado de alta (hospitalaria o certificación de muerte) o referido a otro establecimiento de salud.¹⁵. Resultados distintos se encontraron en la investigación de Pashanaste y Pinedo, (Perú, 2015), los resultados fueron los siguientes: el trámite de la cita en admisión duró de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera antes de la consulta de 1 a 2 horas en 55,3%; 63,2%, de 10 a 15 minutos en atención dentro del consultorio.

En cuanto al nivel de satisfacción, se encontró que el 47,8% de los evaluados muestran estar regularmente satisfechos. En base al marco teórico la satisfacción del beneficiario es la manifestación de las discrepancias entre las expectativas que se tiene sobre la atención y lo que realmente se recibe como servicio. Se suscita de laborar un suave equilibrio entre los alcances que se pueden poner en evidencia y las expectativas del usuario con un trato amable y cortés; además un vocabulario apropiado y entendible, empleando las reglas de educación y gentileza ordinariamente admitida; que los beneficiarios atendidos se les trate y llame por su respectivo nombre, pero asimismo resguardando la privacidad del beneficiario en cuanto al servicio.²⁹. Resultados distintos se halló en el estudio de Hidalgo (2015), que tuvo como conclusión, los datos corroboran que las atenciones en los distintos servicios son muy satisfactorias, como lo corroboran más del 90% de beneficiarios que de alguna manera se muestran satisfechos con los componentes de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta. No obstante, garantía o seguridad y empatía son los indicadores donde se hallan los usuarios y familiares insatisfechos.

Por otro lado, en base a las tablas inferenciales se halló que los evaluados que indicaron sentirse regularmente satisfechos el 44.8% y 36,2% consideran que el tiempo de espera para ser atendidos es entre regular y mucho tiempo respectivamente, además se encontró relación entre las variables aceptándose la hipótesis de investigación. Es decir, que cuando el tiempo de espera se extienda, menor será el nivel de satisfacción de los usuarios. De acuerdo con el marco teórico se encontró que Tanner, Cockerham y Spaeth, citado por Quezada refieren que el tiempo de espera: es el lapso de minutos que se realiza entre la fila formado normalmente por las diferentes diferenciaciones de las responsabilidades asignadas. Periodo de espera propio del servicio sanitario de la lista ya programada.¹⁸ y sobre la satisfacción de los beneficiarios externos, que manifiesta una apreciación del mismo e intransferible, es el tema importante de la conceptualización y evaluación de la calidad, y es el itinerario mayormente utilizado para valorar la calidad de los servicios y su evaluación se manifiesta en los grados de satisfacción del beneficiario³¹. Los datos son diferentes a los hallados en el estudio de Ascona (Perú, 2017), donde acorde con Spearman ($\rho = -0,091$) no hay relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción. Al encontrar el valor ($p = 0,368$) sostiene la hipótesis nula.¹¹

Además, se detalló que los usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, 27,5% tuvieron un tiempo de espera más de 25 días, asimismo se halló que la satisfacción del beneficiario se relaciona con la dimensión tiempo de espera para la cita, aceptándose la hipótesis de investigación. Es decir, que cuando el tiempo para sacar la cita en consulta externa se extienda, menor será el nivel de satisfacción de los usuarios. Referente con el fundamento teórico según Miro, Sánchez, Espinosa, Coll, Bragat y Milla (2003) “el periodo de espera precisa las fases en donde los beneficiarios permanecen en un espacio hasta que llegue el momento de que sea atendido por el personal encargado” (p.15)¹⁶. En tanto la satisfacción del beneficiario, es uno de las derivaciones más relevantes de brindar una atención de buena calidad, debido que interviene de forma decisiva en su conducta.²⁸. En relación con la hipótesis se encontró similitud con la investigación de Pashanaste y Pinedo, (Perú, 2015), donde se concluyó que existe relación significativa entre el tiempo de espera para realizar el trámite para la cita ($X^2 = 16,067$ $p = 0,003$) y la satisfacción.⁸

También se encontró que los usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, el 31% y 19% consideran esperar entre mucho tiempo (más de 2 horas) y regular tiempo (entre 1 a 2 horas) respectivamente, asimismo se encontró que la satisfacción del beneficiario se relaciona con la dimensión tiempo en la sala de espera, aceptándose la hipótesis de investigación. Es decir, que cuando el tiempo en la sala de espera se extienda, menor será el nivel de satisfacción de los beneficiario. Con respecto a marco teórico Migongo y Charnigo, refieren que el tiempo de espera es la duración de minutos entre el momento en el que el beneficiario ingresa al hospital para la atención en el servicio y el inicio de esta por el médico.¹⁴ y en tanto a la satisfacción Garmendia y Parra; mencionan que las personas se sentirán complacidas con la atención brindada sabiendo la consecuencia del mismo, las emociones que vivencian de confort, serenidad y felicidad por ver efectuada de forma oportuna la carencia de una atención en base a las consecuencias obtenidas que se tratan como gratificantes, competente a la realización de la labor.²⁵ Los datos obtenidos se asemejan a la conclusión del estudio de Brown, (Perú, 2015), donde se obtuvo como resultado lo siguiente: Se rechazó la hipótesis nula ya que la significancia vista en $p \approx 0.000$ es menor al valor expuesto en la parte teórica, el cual fue de $\alpha = 0.05$; encontrándose relación entre el tiempo de espera y la satisfacción.²

Finalmente se halló que los usuarios de consulta externa que indicaron sentirse regularmente satisfechos, el 60,3% señala que fue escaso el tiempo de atención que se le brindó, asimismo se encontró que la satisfacción del beneficiario se relaciona con la dimensión tiempo durante la atención de la consulta, aceptándose la hipótesis de investigación. Es decir, que cuando el tiempo durante la atención de la consulta se extienda, mayor será el nivel de satisfacción de los usuarios. En tanto al fundamento teórico el periodo de espera que el usuario realiza en una fila, hasta que pueda acceder al servicio de salud⁸. Y con respecto a la satisfacción del usuario según Thompson y Col manifiestan que la satisfacción del beneficiario influye no solo por el nivel de la calidad del servicio, sino además en sus expectativas. El beneficiario se siente muy satisfecho cuando los servicios revisten o aventajan sus expectativas. Si las expectativas del beneficiario son bajas o si el beneficiario cuenta con poco o nulo acceso a los distintos servicios, puede que se sienta satisfecho con el bajo servicio que reciba debido que considera que pueda obtener un mejor servicio.³² En relación con la

hipótesis se encontró similitud con la investigación de Pashanaste y Pinedo, (Perú, 2015), donde se concluyó que existe relación significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio ($\chi^2 = 23,482$ $p = 0,000$) y la satisfacción.⁸

V. CONCLUSIONES

1. El 46,6% y 39,7% de los evaluados consideran que el tiempo de espera es de regular a mucho.
2. El nivel de satisfacción, según el 47,8% de los evaluados muestran estar regularmente satisfechos.
3. El tiempo de espera general fue considerado como mucho tiempo (45.7%) para el grupo que consideró sentirse con bajo nivel de satisfacción, regular tiempo (44.8% y 50%) para los que mostraron niveles regulares y altos de satisfacción, asimismo se encontró relación significativa entre tiempo de espera y la satisfacción del usuario ($X^2 = 18,910$ $p = 0,000$), comprobándose las teorías y antecedentes citados.
4. El tiempo de espera para conseguir la cita médica fue considerado como mucho tiempo (25.7% y 46.4%) para los que señalan estar con niveles bajos de satisfacción y con alta satisfacción respectivamente y regular tiempo de espera para la cita (27.6%) para aquellos que mostraron regular satisfacción, lo que demuestra una relación significativa ($X^2 = 15,320$ $p = 0,004$), entre ambos aspectos evaluados, siendo la condición mucho tiempo en la espera la que más predomina en el grupo.
5. El tiempo de espera transcurrido en la sala de espera fue considerado de mucho tiempo en el grupo que considera estar en un nivel de baja satisfacción (40%), igualmente para los que consideraron estar regularmente satisfechos (31%) y los que mostraron nivel alto de satisfacción (46.4%); asimismo se encontró relación significativa ($X^2 = 16,067$ $p = 0,003$) entre ambos aspectos evaluados.
6. El tiempo transcurrido dentro del consultorio odontológico fue considerado como muy escaso tiempo, tanto para los que se ubicaron en un nivel de baja satisfacción (51.4%), regular satisfacción (60.3%) y alta satisfacción (57.1%); asimismo se encontró relación significativa ($X^2 = 25,342$ $p = 0,000$).

V. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda lo siguiente:

- Al encargado de las citas, priorizar a las personas que vienen de lugares aledaños o alejados de la ciudad, o en condición de vulnerabilidad, con el propósito de elevar el grado de satisfacción en los beneficiarios.
- Al Director del Hospital, coordinar con el personal adecuado para que inspeccionen el buen funcionamiento del sistema para la obtención de citas de los distintos consultorios externos como son el teléfono celular, fijo e internet, y con ello los usuarios se muestren más satisfechos.
- Al director del Hospital, coordinar con las entidades oportunas para requerir materiales para implementar la sala de espera, con el fin de que el tiempo de espera en este lugar no sea fastidioso o tedioso para los usuarios y así lograr aumentar el número de usuarios satisfechos.
- Al Director del Hospital, disponer de un encargado para que oriente y brinde información oportuna a los profesionales, especialmente a los profesionales de odontología sobre lo relevante e importante que es brindar un tiempo oportuno durante la atención de la consulta, y con ello mejore el grado de satisfacción de los beneficiarios que asisten al Hospital a atenderse con el odontólogo.

REFERENCIAS

1. Landa E, Méndez G, Muñoz M. *Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. RevMedInstMex Seguro Soc 2007*; [citado 28 de setiembre del 2013] 45 (2): 149-155. Disponible en: http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A80.pdf.
2. Brown, J. *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica - 2015*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12725/Brown_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Gavilán, M. “*Tiempo y venta: la influencia del tiempo de espera en la satisfacción con el servicio*”, Madrid – España, 2004.
4. Paternina, D., Aldana, M., y Mendoza, K. *Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo*. REVISALUD Unisucre, (2017) 3(1). Recuperado a partir de <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>.
5. Fontova, D., Juvinyà, R. y Suñer, S. *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. Rev Calidad Asistencial 2015;30:10-6 - DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009 Vol. 30. Núm. 1. Enero - Febrero 2015
6. Arocha, M., Márquez, M., Estrada, G. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”*. Medisan. 2015; 19(10): 1209-15.
7. Vásquez W. Arimborgo C. Pillhuaman N. Vallenas G. *Satisfacción de usuarios de Consulta Externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. Vol. N° 22, UNMSM/IIHS. Lima – Perú. pp. 337 – 353. 2009.
8. Pashanaste, L y Pinedo, P. *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud, Moronacocha, Iquitos, 2016*.
9. Quispe, L. *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio ginecología del Hospital Vitarte, 2013, Perú*.
10. Gutiérrez, E. *Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima, 2009*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013

11. Ascona, A. *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017.*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16839/Ascona_BAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Osorio, R., Palacios, G., Pérez, K. y Trejo, M. *Relación entre los niveles de prioridad del triaje y tiempo de espera en la atención de pacientes de emergencia – Essalud, Lima, Perú* 2016.
<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/641/Relaci%C3%B3n%20entre%20los%20niveles%20de%20prioridad%20del%20traje%20y%20tiempo%20de%20espera%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20pacientes%20de%20emergencia%20%E2%80%93%20ESSALUD%2C%20Lima%2C%20Per%C3%BA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Hidalgo, R. *Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC- Piura 2015.* <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/334/ADM-MID-QUE-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Migongo A., Charnigo R., Love, M., Kryscio, R., Fleming, S, Pearce, K. *Factors relating to patient visit time with a physician.* Med Decis Making. 2012; 32(1): 93-104.
15. Worley, M., Schommer, J., Brown, L., Hadsall, R, Ranelli, P, Stratton, T. y Uden, D. *Pharmacists' and patients' role in the pharmacist-patient relationship: are pharmacist and patients reading from the same relationship script?* Res Soc Admin Pharm. 2007;3:47-69
16. Miro, O., Sanchez, M., Espinosa, G., Coll-Vincent, B., Bragat, E, y Milla J. *Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganization.* https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation_for_view=VSNQq7wAAAAJ:J_g5lvAfSwC.
17. Quezada, T. *Teoría de las colas.* 2001.
18. Fernández, T. *Análisis y descripción de puestos de trabajo,* 1995.
[https://www.google.com.pe/search?q=Fern%C3%A1ndez,+1995,+p310\).TIEMPO+DE+ESPERA&sa=X&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwjM56G024_WAhWFSSYKHXYwAa8QsAQIJA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=Fern%C3%A1ndez,+1995,+p310).TIEMPO+DE+ESPERA&sa=X&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwjM56G024_WAhWFSSYKHXYwAa8QsAQIJA&biw=1366&bih=636) p.310

19. Everett, J y Ronald, R. *Métodos cuantitativos*, 1995.
[https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+\(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636)
20. Soto, H. *Tiempo de acceso, gestión del acceso oportuno de calidad ...* (p 23). Gestations Del acceso dic 14 MSP- Ministerio de Salud pública PDF. WWW.msp.gub.uy archive. 2011.
21. Tanner, J., Cockerham, W. y Spaeth, J. *Predicting physician (1983); utilization. Medical Care*. Tiempo de espera haciendo cola el usuario para recibir una attention (2003, pp.360 – 365).
22. Thompson, L., Yarnold, G., Adams, P. y Spacone, F. *Pre proceso Search instead for thopson yarnold pre proceso*, 1996. <https://dexterfuneralhome.com/ /Arnold-Thompson/obituary.html>.
23. Bardales C, Díaz J. *Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención*. 2009.
24. Es salud. *Midiendo la calidad de atención relacionado al tiempo de atención*. Lima (2013).
25. Garmendia, J. y Parra, F. *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Editorial Taurus Universiaria Madrid 1993.
26. Giese y Cote (2000). *Defining Consumer Satisfaction. Academy of Marketing Science Review* Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf> Copyright © 2002 – Academy of Marketing Science.
27. MINSA. *Guía técnica, para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Perú-2011. Disponible en: www.minsa.gob.pe/. /Satisfacción%20del%20Usuario%20Externo.pdf.
28. Hurtado, N. *Simposio: Garantía de calidad desde la perspectiva de la satisfacción del usuario*. Acreditación de los hospitales. Anales.
29. Servicios de salud chile satisfacción del usuario. Marzo, 2010. Pag. 3. Disponible en: <http://sschiloe red salud. Gov. Cl/ url/ page/ salud/ sschiloe /g – participacia – ciudadana / satisfacción delservicio/html>. de la Fac. Méd. UNMSM. Perú. 2012
30. Torres, G. y León, R. *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana*. Rev. Estomatología Herediana vol.25 no.2 Lima abr. 2015.

31. Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M., Romero, Z. *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar*. SITUA. 2002; 10(20):3-11.
32. Thompson, L. y Col, M. *Las expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: conceptos, teoría y evidencia*. *Revista Internacional de Calidad en la Atención de la Salud*, 1995; 7.
33. Horovitz, L. *Manifiestan que, en la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta*. 2013.
34. Kotler, P. y Armstrong, W. *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En *Fundamentos de Marketing*, 2004. (págs. 10,11)
35. Alteco Consultores. *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. [Internet]. Disponible en: <http://www.aiteco.com/modelo-servqualdecalidad-de-servicio/>.
36. Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, 64; 12-40.
37. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. *Metodología de la investigación*. Quinta Edición, 2014.

ANEXOS

ANEXOS 01

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN EN TIEMPO DE ESPERA DE LA CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I ESSALUD SULLANA

Nº DE FICHA:

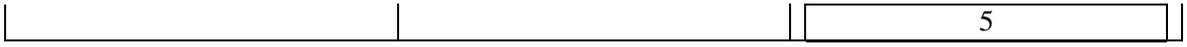
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer el tiempo de espera en las diferentes áreas del establecimiento de salud para acceder a una atención médica y su percepción de satisfacción respecto al tiempo esperado, para iniciar necesitamos información respecto a sus datos personales, los instrumentos serán anónimos y confidencial, pero que los resultados serán de mucho beneficio para la presente investigación. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

A. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

1. Condición del encuestado	Usuario(a) Acompañante	
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino () Femenino ()	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No sabe	4

B. TIEMPO DE ESPERA EN LAS ÁREAS DE CONSULTA EXTERNA

1.- ¿Cuánto tiempo le tomo conseguir su cita en admisión?	Más de 35 días	1
	Más de 25 días	2
	Más de 15 días	3
	Más de 10 días	4
	Menos de 10 días	5
2.- ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta?	Más de 2 horas	1
	De 1 a 2 horas	2
	De 31 a 59 minutos	3
	De 16 a 30 minutos	4
	De 10 a 15 minutos	5
3.- ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?	Más de 2 horas	1
	De 1 a 2 horas	2
	De 31 a 59 minutos	3
	De 16 a 30 minutos	4
	De 10 a 15 minutos	5



ANEXOS 02

FICHA TÉCNICA DE VARIABLE TIEMPO DE ESPERA

- 1. NOMBRE** : Cuestionario sobre tiempo de espera
- 2. AUTOR** : Bach. Víctor Alberto Purizaca Pareja
- 3. FECHA** : 2019
- 4. OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el tiempo de obtención, la espera previa y la duración de la consulta odontológica
- 5. APLICACIÓN** : Se aplicará a los usuarios externos de la consulta odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana
- 6. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 7. DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
- 8. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 9. N° DE ÍTEMS** : 15
- 10. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

VARIABLE: TIEMPO DE ESPERA		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
I. TIEMPO PARA CONSEGUIR LA CITA: 5 ÍTEMS	Más de 35 días	1
	Más de 25 días	2
	Más de 15 días	3
	Más de 10 días	4
	Menos de 10 días	5

II. TIEMPO TRANSCURRIDO EN LA SALA DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA: 5 ÍTEMS	Más de 2 horas	6
	De 1 a 2 horas	7
	De 31 a 59 minutos	8
	De 16 a 30 minutos	9
	De 10 a 15 minutos	10
III. TIEMPO DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO: 5 ÍTEMS	Más de 2 horas	11
	De 1 a 2 horas	12
	De 31 a 59 minutos	13
	De 16 a 30 minutos	14
	De 10 a 15 minutos	15

11. EVALUACIÓN

- **Puntuaciones respecto tiempo de espera**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Mucho
2	Bastante
3	Neutral
4	Un poco
5	No en lo absoluto

- **Evaluación en niveles por dimensión**

Categorías de la variable	
15-12	Alto
11-6	Regular
5-1	Bajo

Evaluación de la variable por dimensiones

Dimensiones	Alto	Regular	Bajo
Tiempo para conseguir cita	12-15	6-11	1-5
Tiempo transcurrido en la sala de espera	12-15	6-11	1-5
Tiempo de duración de la consulta	12-15	6-11	1-5

- **Interpretación de los niveles**

Bajo: El tiempo empleado para conseguir cita, esperar la misma y durante la consulta externa es corto.

Medio: El tiempo empleado para conseguir cita, esperar la misma y durante la consulta externa es mediano.

Alto: El tiempo empleado para conseguir cita, esperar la misma y durante la consulta externa es largo.

14. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través de los asesores. Dra. Maribel Díaz Espinoza, Mg. Neisser Fernández y Mg. Eduardo Pereyra.

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.6 que de acuerdo a los rangos propuestos por George y Mallery (2002) corresponde una aceptable confiabilidad.

ANEXOS 03

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	121	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	121	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	15

Se encuentra en el rango de 0.7 a 0.9 lo que nos da una buena consistencia interna para esta escala

ANEXOS 05

CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS

VARIABLE: 2 SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

Indicaciones:

Estimado usuario, este cuestionario contiene ítems para evaluar su percepción sobre su satisfacción a la calidad del servicio que le brinda el Hospital, Sullana, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la gestión en la institución.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando "X" en una sola alternativa.

Las categorías de respuesta son:

Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio de odontología le han buenos resultados					
2	El personal odontológico cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada					
3	El equipo odontológico del Hospital le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará					
4	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Hospital muestra interés para solucionar su problema					
5	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en el hospital					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio de odontología					
7	Todo el equipo de Hospital le entrega una atención oportuna y eficiente					
8	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio					
9	El sistema de referencias a un hospital de mayor complejidad le satisface					
10	Como paciente se siente bien informado de los procedimientos en el consultorio de odontología					
SEGURIDAD						

11	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad					
12	El personal está pendiente de la seguridad y lo tranquiliza durante la atención					
13	El sistema de seguridad y vigilancia del Hospital le parece adecuado					
14	El equipo de Hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas					
15	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Hospital					
EMPATIA						
16	El equipo del Hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.					
17	Su dentista es atento y amable con Ud.					
18	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Hospital es clara y sin tecnicismos					
19	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto ,amabilidad					
20	El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo.					
ASPECTOS TANGIBLES						
21	Cree Ud que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuados					
22	El hospital cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado					
23	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención					
24	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención					
25	La sala de espera del consultorio cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados					

ANEXOS 06

FICHA TÉCNICA DE VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLOGÍA

- 1. NOMBRE** : Cuestionario sobre satisfacción del usuario
- 2. AUTOR** : Bach. Víctor Alberto Purizaca Pareja
- 3. FECHA** : 2019
- 4. OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el grado de satisfacción de la consulta odontológica
- 5. APLICACIÓN** : Se aplicará a los usuarios externos de la consulta odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana
- 6. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 7. DURACIÓN** : 15 Minutos aproximadamente
- 8. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 9. N° DE ÍTEMS** : 25
- 10. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
I. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio odontológico le han dado buenos resultados• El servicio de Odontología del Hospital cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	1 2 3 4 5

	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo odontológico del Hospital le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará • Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Odontología del Hospital muestra interés para solucionar su problema • Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en el Hospital 	
II. Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Espera mucho tiempo para su atención en el Consultorio de Odontología • Todo el equipo de odontología del hospital le entrega una atención oportuna y eficiente • El sistema de atención del hospital está hecho para entregarle un buen servicio • El sistema de referencias a un hospital de mayor complejidad es oportuno • Como paciente se siente bien informado en el consultorio de odontología 	<p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>
III. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de odontología conoce y aplica normas de seguridad • El personal de odontología está pendiente de la seguridad y lo tranquiliza durante la atención • Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada 	<p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo del servicio de odontología le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamientos dentales • Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el hospital 	
IV. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo del hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención • Su dentista es atento y amable • La información sobre salud dental entregada por el equipo del hospital es clara y entendible • El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad • El dentista le explica en qué consiste su tratamiento antes de iniciarlo 	<p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>
V. Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuadas • El hospital cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado • Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo, cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención • El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención 	<p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • La sala de espera del consultorio cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados 	
--	--	--

11. EVALUACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Puntuaciones respecto satisfacción del usuario

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Categorías de la variable	
84-125	Bajo
42-83	Regular
1-41	Alto

- Evaluación en niveles por dimensión

Evaluación de la variable por dimensiones

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto
FIABILIDAD	17-25	9-16	1-8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	17-25	9-16	1-8
SEGURIDAD	17-25	9-16	1-8
EMPATÍA	17-25	9-16	1-8
ASPECTOS TANGIBLES	17-25	9-16	1-8

- **Interpretación de los niveles**

Bajo: La satisfacción del usuario es muy baja

Medio: La satisfacción del usuario es regular

Alto: La satisfacción del usuario es buena

12. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través de los asesores. Dra. Maribel Díaz Espinoza, Mg. Neisser Fernández y Mg. Eduardo Pereyra.

13. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.6 que de acuerdo a los rangos propuestos por George & Mallery (2002) corresponde una aceptable confiabilidad.

ANEXO 07

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	121	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	121	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	25

Se encuentra en el rango de 0.7 a 0.9 lo que nos da una buena consistencia interna para esta escala.

ANEXOS 08

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019

FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera para conseguir cita médica con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo transcurrido en la sala de espera con la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe relación significativa entre el tiempo de espera en la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre el tiempo de espera en la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H_i: Existe relación significativa entre el tiempo de espera para conseguir cita médica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el tiempo de espera para la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Hospital I EsSalud, Sullana, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Identificar la relación entre el tiempo de espera para conseguir cita médica y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019</p>	VARIABLE: TIEMPO DE ATENCION		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Tiempo para sacar la cita en consulta externa	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 35 días • Más de 25 días • Más de 15 días • Más de 10 días • Menos de 10 días 	Ordinal
			Tiempo en sala de espera antes de la Consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 2 horas • De 1 a 2 horas • De 31 a 59 minutos • De 16 a 30 minutos • De 10 a 15 minutos 	
			Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 2 horas • De 1 a 2 horas • De 31 a 59 minutos • De 16 a 30 minutos • De 10 a 15 minutos 	

<p>satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo dentro del consultorio odontológico con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica del Hospital I EsSalud, Sullana, 2019?</p>	<p>H_i: Existe relación significativa entre el tiempo transcurrido en la sala de espera la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.</p> <p>H_o: Existe relación significativa entre el tiempo dentro del consultorio odontológico la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.</p>	<p>- Establecer la relación ente el tiempo transcurrido en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.</p> <p>- Demostrar la relación entre el tiempo dentro del consultorio odontológico y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.</p>	VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el servicio ofrecido 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servir al usuario en forma rápida y oportuna. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en la actitud del personal de atención. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Entender y atender las necesidades del usuario. 	
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio 				

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en ODONTOLÓGICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	EDUARDO HERRERA RIVERA PASTOR		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de Formación académica:	Clínica (X)	Educativa ()	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	- MEDICINA		
Institución donde labora:	- UNIVERSIDAD CESAR VALCADO DTE - CAP III MEDIOBARRIO ESALUD		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

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

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento los indicadores de El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

VARIABLE: TIEMPO DE ESPERA PARA LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Primera dimensión: **Tiempo del trámite para conseguir la cita.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva dicha etapa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo del trámite para conseguir la cita	¿Cuánto tiempo esperó para que le asignen una cita?	4	4	3	

• Segunda dimensión: **Tiempo de espera para consulta externa.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva la espera previa a la consulta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo de espera para consulta externa	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Tiempo en la consulta externa.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva la consulta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo en la consulta externa	¿Cuánto tiempo duró la consulta odontológica?	4	4	4	

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Primera dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio de odontología tienen buenos resultados	3	3	3	Tienen por lo tanto
	El Hospital cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	4	4	4	
	El equipo de Hospital le informa detalladamente de	4	4	4	

	todo tratamiento dental que se le realizará				
	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Hospital muestra interés para solucionar su problema	4	3	3	
	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en el hospital	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio de odontología	4	4	4	Sistema de referencias a Hospital de Mayor Calidad INFORMADO EN LOS BACKDIMITOS
	Todo el equipo de Hospital le entrega una atención oportuna y eficiente	4	4	4	
	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio	4	4	4	
	El sistema de referencias le satisface	2	2	2	
	Como paciente se siente bien informado en el consultorio de odontología	3	3	3	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad	4	4	4	PREGUNTO REPETIDO
	El personal está pendiente de la seguridad y lo tranquiliza durante la atención				
	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio				
	El equipo de Hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas	4	4	4	
	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Hospital	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad que tiene una persona para	El equipo del Hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	4	4	4	

ponerse en el lugar de otra persona	Su dentista es atento y amable con Ud.	4	4	4	
	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Hospital es clara y sin tecnicismos	4	4	4	
	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad	4	4	4	
	El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo.	4	4	4	

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Cree Ud que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuadas	4	4	4	
	El hospital cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado	4	4	4	
	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención	4	4	4	
	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención	4	4	4	
	La sala de espera del consultorio cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados	4	4	4	



Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa EN ODONTOLÓGICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

NELSON ELMER FERNÁNDEZ ALARCÓN

Grado profesional:

Maestría ()

Doctor ()

Área de Formación académica:

Clínica ()

Educativa ()

Social ()

Organizacional ()

Áreas de experiencia profesional:

10 años.

Institución donde labora:

HOSPITAL - ES SALUD - SULLANA.

Tiempo de experiencia profesional en el área: 2 a 4 años ()

Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación

- Satisfacción usuarios en Hospital Baeza Grande - 2014.

- Comportamiento ASUA trimestral en UVA Bimotiva - Venezuela 2011.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

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

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento los indicadores de El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

VARIABLE: TIEMPO DE ESPERA PARA LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Primera dimensión: **Tiempo del trámite para conseguir la cita.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva dicha etapa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo del trámite para conseguir la cita	¿Cuánto tiempo esperó para que le asignen una cita?	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Tiempo de espera para consulta externa.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva la espera previa a la consulta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo de espera para consulta externa	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera <u>antes de la consulta?</u>	3	4	4	Se debe agregar: antes de ingresar a la consulta.

- Tercera dimensión: **Tiempo en la consulta externa.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva la consulta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo en la consulta externa	¿Cuánto tiempo duró la consulta odontológica?	4	4	4	

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio de odontología tienen buenos resultados	4	4	4	
	El Hospital cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada				
	El equipo de Hospital le informa detalladamente de				

	todo tratamiento dental que se le realizará				
	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Hospital muestra interés para solucionar su problema				
	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en el hospital				

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio de odontología	3	4	4	✓ Espera mucho tiempo
	Todo el equipo de Hospital le entrega una atención oportuna y eficiente				
	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio				
	El sistema de referencias le satisface	3	4	4	→ El sistema de referencias es oportuno.
	Como paciente se siente bien informado en el consultorio de odontología				

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad	4	4	4	
	El personal está pendiente de la seguridad y lo tranquiliza durante la atención				
	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio				
	El equipo de Hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas				
	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Hospital				

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad que tiene una persona para	El equipo del Hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	4	4	4	

ponerse en el lugar de otra persona	Su dentista es atento y amable con Ud.				es clara. (eliminar sin tecnicismos)
	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Hospital es clara y sin tecnicismos				
	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad				
	El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo.				

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Cree Ud que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuadas	4	4	4	
	El hospital cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado				
	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención				
	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención				
	La sala de espera del consultorio cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados				

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa PSICOMETRICA de LA PSICOLOGÍA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mauhel Díaz Espinoza		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica (X)	Educativa ()	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Salud.		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

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

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento los indicadores de El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dra. Mariela Díaz Espinoza
COORDINADORA GENERAL DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

VARIABLE: TIEMPO DE ESPERA PARA LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Primera dimensión: **Tiempo del trámite para conseguir la cita.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva dicha etapa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo del trámite para conseguir la cita	¿Cuánto tiempo esperó para que le asignen una cita?	/	/	/	

• Segunda dimensión: **Tiempo de espera para consulta externa.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva la espera previa a la consulta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo de espera para consulta externa	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta?	/	/	/	


 Dra. Marijbel Díaz Espinoza
 AGENTE INVESTIGADOR PRINCIPAL

- Tercera dimensión: **Tiempo en la consulta externa.**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción y cronometrar el tiempo que conlleva la consulta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo en la consulta externa	¿Cuánto tiempo duró la consulta odontológica?	/	/	/	

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Primera dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio de odontología tienen buenos resultados	/	/	/	
	El Hospital cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada.	/	/	/	
	El equipo de Hospital le informa detalladamente de	/	/	/	


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 Psicóloga

	todo tratamiento dental que se le realizará	/	/	/	
	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Hospital muestra interés para solucionar su problema	/	/	/	
	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en el hospital	/	/	/	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio de odontología	/	/	/	
	Todo el equipo de Hospital le entrega una atención oportuna y eficiente	/	/	/	
	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio	/	/	/	
	El sistema de referencias le satisface	/	/	/	
	Como paciente se siente bien informado en el consultorio de odontología	/	/	/	


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 ODONTÓLOGA

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad	/	/	/	
	El personal está pendiente de la seguridad y lo tranquiliza durante la atención	/	/	/	
	El sistema de atención de Hospital está hecho para entregarle un buen servicio	/	/	/	
	El equipo de Hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas	/	/	/	
	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Hospital	/	/	/	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad que tiene una persona para	El equipo del Hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	/	/	/	


 Dra. Maribel Diaz Espinoza
 COORDINADORA DE PLANIFICACIÓN

ponerse en el lugar de otra persona	Su dentista es atento y amable con Ud.	/	/	/	
	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Hospital es clara y sin tecnicismos	/	/	/	
	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad	/	/	/	
	El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo.	/	/	/	

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Cree Ud que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuadas	/	/	/	
	El hospital cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado	/	/	/	
	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención	/	/	/	
	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención	/	/	/	
	La sala de espera del consultorio cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados	/	/	/	

Dra. Maribel Díaz
 RESPT - INVEST



Dra. Maribel Díaz Espinoza
PROFESORA INVESTIGADORA ASISTENTE
Firma del evaluador

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"



A : Sra. Dra. ANA BERTHA BUSTILLOS ZEVALLOS
Directora del Hospital I EsSalud-Sullana

DE : Dr. Víctor Alberto Purizaca Pareja
Odontólogo del Hospital I EsSalud-Sullana

ASUNTO : Solicito autorización para llevar a cabo el trabajo de investigación de la Universidad César Vallejo

FECHA : Sullana, 20 de junio del 2 019

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informar que estando en la Maestría de Gestión de Servicios de Salud he planteado el siguiente trabajo: El tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. Por lo cual necesito desarrollar la toma de muestra y de datos de dicho trabajo en el hospital que Usted dirige.

Es entonces que solicito el permiso correspondiente para llevar a cabo la toma de muestra en cuanto la encuesta será entregada a los pacientes del servicio de odontología.

Esperando su pronta respuesta y a la vez solicitarle la respuesta correspondiente por escrito para poder anexarla al proyecto y presentarla a la universidad tal como es requerido por las normas académicas.

Quedo en Usted y de antemano le agradezco.

Atentamente,

Victor Alberto Purizaca Pareja
CIRUJANO-DENTISTA
C.O.P. 15677

C.c. Archivo

MEMORANDO N°085-D-H-EsSalud-S-2019.

De : **Dra. Ana Bertha Bustillos Zevallos.**
Directora Hospital EsSalud – Sullana

A : **C.D Víctor Alberto Purtzaca Pareja.**

Referencia : Carta s/n de fecha 20.06.2019.

Asunto : Autorización para utilización de instrumental para toma de muestras.

Fecha : 24 de junio 2019.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarles mi cordial saludo, asimismo en atención al documento de la referencia, mediante el cual usted solicita autorización para llevar a cabo el trabajo de investigación de la UCV, (CUESTIONARIO DE EVALUACION EN TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCION DE USUARIOS de consulta Externa de Odontología del Hospital I EsSalud Sullana); según modelo anexo, este Despacho le autoriza a usar instrumento para toma de muestras e información para trabajo de tarea de maestría.

Lo que comunico a usted, para conocimiento y debido cumplimiento.

Atentamente,


.....
Dra. Ana Bertha Bustillos Zevallos
DIRECTORA
HOSPITAL I ESSALUD SULLANA
RED ASISTENCIAL PURA
ESSALUD

ABBZ/mhm.

c.c.

• Archivo