



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de Atención y Tiempo de Espera en el Servicio de  
Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Palomino Lipa Ingrid Mabel (ORCID: 0000-0002-1949-5678)

**ASESOR:**

Mg. Chicchon Mendoza Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-62157028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión de riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a Dios por darme, fortaleza en los momentos difíciles y por realizar uno de mis proyectos profesionales. A mi madre y hermana por su apoyo incondicional, en cada momento.

## **Agradecimientos**

A nuestra Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de ser parte de su educación y proveer lo necesario para que así sea.

## Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Agradecimientos	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Índice de Contenidos	iii
Índice de Tablas	v
Índice de figuras y gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestro	23
3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	23
3.5. Procedimientos:	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN.</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIÓN</b>	<b>38</b>

<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	39
Referencias	40
Anexos	45
- Matriz de consistencia	
- Cuestionario	
- Matriz operacional	
- Carta a la empresa para aplicar el instrumento	
- Juicio de expertos	
- Matriz de Tabulación de datos o Base de datos	
- Acta de Turnitin	
- Dictamen	
- Anexos de cuadros	

## Índice de Tablas

Tabla 1: Variables y operacionalización	22
Tabla 2: Validación del instrumento Calidad de atención y espera	25
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento	25
Tabla 4: Distribución de frecuencia - Calidad de atención	27
Tabla 5: Distribución de frecuencia - Tiempo de Espera	28
Tabla 6: Niveles con respecto a la dimensión Calidad de atención	29
Tabla 7: Niveles con respecto a la dimensión Tiempo de espera	30
Tabla 8: Grado de correlación entre Calidad de Atención y Tiempo de Espera.	31
Tabla 9: Grado de correlación entre Elementos tangibles y Tiempo De Espera.	31
Tabla 10: Grado de correlación entre Fiabilidad y Tiempo De Espera.	32
Tabla 11: Grado de correlación entre Capacidad de respuesta y Tiempo de Espera.	33
Tabla 12: Grado de correlación entre Seguridad y Tiempo De Espera.	33
Tabla 13: Grado de correlación entre Empatía y Tiempo De Espera.	34

## Índice de figuras

Figura. 1 Relación de variables	22
Figura. 2 Diagrama de barras de la variable Calidad De Atención	27
Figura. 3 Diagrama de barra - Tiempo de espera	28
Figura. 4 Niveles con respecto a la dimensión Calidad de atención	29
Figura. 5. Dimensión tiempo de espera	30

## Resumen

Uno de los aspectos más importantes en el sector de la salud es la calidad de atención debido a que tiene una relación con el tiempo de espera para así brindar un servicio adecuado de calidad, para llevar a cabo los procedimientos odontológicos.

Se planteó como objetivo general determinar si existe una relación entre la calidad de atención y el tiempo de espera en el Centro de Salud del Callao, 2020. Al final de esta investigación se alcanzó el objetivo propuesto. Para los usuarios la calidad de la atención del centro de salud. La metodología es de estudio tipo básica, es descriptivo, correlacional porque se tiene dos variables, no es experimental y tiene correlación cruzada. El enfoque cuantitativo.

Los resultados obtenidos evidencian una alta calidad de atención hacia los pacientes por los servicios recibidos por parte del centro de salud del Callao; sin embargo no en todas las dimensiones establecidas se encontró asociación, como: elementos tangibles, pero en las demás como: capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía si hubo asociación significativa.

Las conclusiones fueron que la calidad de atención y el tiempo de espera tienen correlación según Rho de Spearman de ,648 lo que significa que existe una relación positiva moderada, con significancia ,000 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Calidad de atención, tiempo de espera, servicios de salud, atención odontológica.



## **Abstract**

One of the most important aspects in the health sector is the quality of care because it has a relationship with the waiting time in order to provide an adequate quality service to carry out dental procedures.

The general objective was to determine if there is a relationship between the quality of care and the waiting time at Callao Health Center. At the end of this investigation the proposed objective was reached. The methodology is descriptive correlational because it has two variables, it is not experimental and it has a cross correlation.

The results obtained show a high quality of care for patients due to the services received by the Callao health center; However, not in all the established dimensions was found an association, such as: tangible elements, but in the others such as: response capacity, security, reliability and empathy, there was a significant association.

The conclusion was that the quality of health care is related to the waiting time in patients in the dental service of the Health Center in Callao, 2020.

**KEYWORDS:** Quality of care, waiting time, health services, dental care.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, se basa en diferentes aspectos la calidad de la atención y el tiempo de espera. La forma de atención en un Hospital Chileno también depende de una lista de espera. Por lo tanto, resolver la lista de espera ha traído mejoras en infraestructura, equipamiento, profesionales y cuidados de alta complejidad. En la actualidad se requiere contar con un personal calificado que demuestren una atención de calidad en el sector salud, estos problemas son comunes en el mundo. El objetivo de los profesionales de la salud es brindar a los pacientes la mejor atención de calidad, el profesional tiene que gozar de una sólida base de conocimientos y habilidades. Por ello, las entidades reconocidas del Ministerio de Salud y los profesionales del sector salud buscan mejorar y promover proyectos, ideas y acciones. La calidad del servicio está dentro de la orientación del MINSA y del Modelo Integrado de Atención a la Salud (MAIS), que instruye al personal de salud a brindar orientación, brindar mejoras en la calidad de atención mediante la capacitación constante de los profesionales en atención odontológica.

“La calidad del servicio se convierte en el recurso material y humano de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar”. También se puede definir como el grado de satisfacción que se logra dar a una necesidad humana. Actualmente, las opiniones de los pacientes que utilizan el servicio que presta el Ministerio de Salud están haciendo recomendaciones de control de calidad. Actualmente estamos en una sociedad altamente competitiva en nuestro país, donde las personas se esfuerzan a desarrollarse, destacar y diferenciarse con el propósito de brindar mejores servicios. Uno de los problemas es evidente debido al personal descortés ya sea de la parte del personal asistencial como administrativo, logrando una insatisfacción en la calidad de atención de los pacientes. Como también las largas colas, los trámites administrativos engorrosos, desorientación del paciente y prolongados tiempo de espera desde que se ingresa hasta que recibe la atención odontológica. La presente investigación está orientada a solucionar los largos tiempos de espera por ello, este estudio tiene como objetivo describir la calidad del servicio a través de cómo percibe los tratamientos desde su punto de vista de los pacientes, la calidad de atención es la columna básica de cualquier

entidad proveedora de servicios de salud para poder comprender sus necesidades y satisfacer sus expectativas. Se realizó un estudio en el establecimiento de Salud del Callao, donde se demostró la relación entre la calidad de la atención y el tiempo de espera, que afectaba a los pacientes desde que ingresan a admisión, sala de espera y atención odontológica.

La realidad problemática, la calidad de la atención y tiempo de espera en el sector de salud siempre ha sido un tema amplio y controvertido donde se han visto muchas quejas, debido a múltiples factores. En hospitales, centros médicos, no se puede brindar una atención con calidad es por eso que se presenta el malestar, quejas e incomodidades del paciente. Esto nos permite en buscar soluciones y ver que algunos pacientes también piensan que su espera es muy justificada porque el profesional que ahí trabaja tiene una constante capacitación lo que les da seguridad, confianza para poder esperar aunque se sientan incómodos, otros son leales al centro de salud, otros lo hacen solo por ahorrar. Este estudio tiene como objetivo investigar la calidad de atención que se brinda al paciente y que lo afecta durante el tiempo de espera, se realizó una encuesta para ayudarnos a comprender la relación.

Formulación del problema General: ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención y tiempo de espera en el servicio de odontología en el centro de salud del Callao, 2020?. Teniendo como problemas específicos: PE1 ¿De qué manera se relaciona elementos tangibles con el tiempo de espera del paciente?; PE2 ¿De qué manera se relaciona Fiabilidad con el tiempo de espera del paciente?; PE3 ¿De qué manera se relaciona tiempo de respuesta con el tiempo de espera del paciente?; PE4 ¿De qué manera se relaciona seguridad con el tiempo de espera del paciente?; PE5 ¿De qué manera se relaciona empatía con el tiempo de espera del paciente?

Formulación del objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el tiempo de espera en el servicio de odontología en el centro de salud del Callao, 2020. Teniendo objetivos específicos: OE1 Determinar cómo se relaciona elementos tangibles con el tiempo de espera del paciente. OE2 Determinar cómo se relaciona Fiabilidad con el tiempo de espera del paciente. OE3 Determinar cómo se relaciona tiempo de respuesta con el tiempo de espera del

paciente. OE4 Determinar cómo se relaciona seguridad con el tiempo de espera del paciente. OE5 Determinar cómo se relaciona empatía con el tiempo de espera del paciente.

En la Formulación de hipótesis, General: Existe relación entre la calidad de atención y el tiempo de espera en el servicio de odontología en el centro de salud del callao, 2020. Teniendo hipótesis específica: HE1 Existe relación entre elementos tangibles con el tiempo de espera del paciente. HE2 Existe relación entre Fiabilidad con el tiempo de espera del paciente. HE3 Existe relación entre tiempo de respuesta con el tiempo de espera del paciente. HE4 Existe relación entre seguridad con el tiempo de espera del paciente. HE5 Existe relación entre empatía con el tiempo de espera del paciente.

La justificación teórica es evaluar la calidad de atención desde el punto de vista de los pacientes que reciben estos servicios, lo que beneficia al centro médico a la vez que satisface sus necesidades. Por lo tanto, las instituciones de salud deben preocuparse y esforzarse por brindar servicios de calidad a fin de generar altos niveles de bienestar en la atención, porque también demuestra que estas instituciones realizan su trabajo de manera adecuada en todas las situaciones. Es necesario entender el tiempo de espera se considera como un factor que determina la calidad de atención al paciente, este estudio realizará diagnóstico y análisis sobre los factores que se relaciona con el tiempo de espera del paciente. Se espera que a través de estos resultados, sea posible desarrollar una mejor gestión del tiempo frente a diversos cuidados dentales.

La justificación práctica es impulsar estrategias y medidas preventivas en el sector odontológico y también impulsar la descentralización del servicio, que incluya modificar modelos administrativos de atención al paciente, como políticas salud pública a largo plazo y mejorar el cuidado dental a nivel nacional. Con estas medidas se buscará que no se aglomeren los pacientes y traiga consigo una percepción negativa con respecto al servicio de odontología.

Además, con la ayuda de la justificación metodológica, sabremos si el servicio está brindado desde la percepción del paciente un servicio de calidad. Mediante la encuesta se recogerá información valiosa que busquen aclarar el nivel de calidad del servicio que actualmente se le brinda a los pacientes en odontología, esta

investigación identificará los componente del servicio que se tienen que mejorar por ser considerados insuficientes. Asimismo, mediante la formación integrada se buscará mejorar las habilidades y/o conocimientos del personal del establecimiento de salud complementándose con las capacitaciones orientadas a superar las limitaciones en los puntos débiles del servicio de odontología.

## II. MARCO TEÓRICO

Según los antecedentes nacionales tenemos a Caycho (2019), cuyo objetivo fue identificar la relación entre calidad de atención odontológica y tiempo de espera en una institución de salud – Santa Anita 2019 - La metodología: Tipo Básica, diseño no experimental y descriptivo correlacional. Resultados muestran: que un 97% afirma regular el nivel de la calidad de atención. Un 2.5% de adecuada nivel de la calidad de atención y relación con el tiempo de espera un 60% indica que es regular y excesivo un 40%. Se obtuvo un  $Rho = 0,196$ , es decir la correlación es inversa con significancia  $p = ,081$ , se concluye se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , resultando que no existe relación inversa entre las variables.

Considerando a Bazán y Bada (2019), el objetivo fue identificar la calidad de atención de la Clínica odontológica de la U.A - 2019. Su metodología es de enfoque cuantitativo, paradigma neopositivista y positivista. Básica, de diseño no experimental y es transaccional. Su muestra de 95 usuarios externos. Los resultados, de acuerdo con la percepción de los usuarios es de un 62,5 % de regular y 25% de bueno y 12% de mala. Concluye: Según el modelo aplicado de servqual la calidad de atención es regular en servicio Odontológico.

Por otro lado Gutiérrez, Mendoza (2019), su objetivo fue determinar la relación entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención, en paciente de odontoestomatología en un hospital. La metodología son estándares de insatisfacción y satisfacción, se utilizó SERVQUAL se determinaron por medio del instrumento SERVQUAL. Los resultados un 44% indica satisfacción, si el paciente espera 180 días es 2.6% más posibilidad de insatisfacción. Si el tiempo de espera es de casi 6 meses es el 2,6% añadido a la posibilidad de insatisfacción, y de pacientes afectados 3,4% añadido a la posibilidad de insatisfacción. Finalmente, los pacientes afectados 3,3 % añadido a la posibilidad de insatisfacción. En referencia a los que esperaron más de 6 meses, 2.5% añadido a la posibilidad de insatisfacción, Se concluye: Hay una relación inversa entre tiempo de espera y calidad de atención; además el grado insatisfecho e porque no son atendidos siguiendo los patrones de calidad.

Espejo (2018), Objetivo: Determinar la calidad de servicio de la atención odontológica de los pacientes en la HCH -Lima, Metodología: observacional, descriptivo y corte transversal. Con una muestra de 100 pacientes, Resultados: Hay diferencia significativa entre satisfacción y la expectativa de la calidad de atención. También existe diferencia significativa en 4 de la 5 dimensiones: Fiabilidad de 0,0013, capacidad de respuesta de ,0013, seguridad con  $p < 0,0001$  y empatía con  $p < 0,0001$ , mientras la dimensión de fiabilidad no presenta diferencia significativa con 0,37773, siendo el valor de expectativa de 5.00 y satisfacción de 4.80. Se concluye que la calidad del servicio en la atención odontológica de pacientes es mayor la calidad del servicio de Odontoestomatología del H.C.H.

Asimismo, Prado (2018), Su objetivo fue evaluar la calidad de atención en la clínica nueva sonrisa en relación a los pacientes. La metodología: Observacional, prospectivo, transversal y corte transversal. Con una muestra de 134 pacientes. Resultado: un 58.3% indica satisfacción de los pacientes, con un 83% de pacientes que continua confiando en el servicio. También se encontró relación estadística de los pacientes satisfechos con "la calidad de atención", el 48,1% tienen estudios de grado superior, por lo que se encontró relación estadística. El 77% toma en consideración las explicaciones brindadas acerca del tratamiento que espera recibir; sin embargo, el 65% se sienten insatisfechos ya que el personal de odontología no los atiende de la manera adecuada. Se concluye, la mayor cantidad de pacientes se sienten satisfechos durante la atención odontológica.

Por otro lado Delgado (2018), refiere como objetivo determinar la aplicación de Teoría sobre las colas antes de lograr atenderse bien va disminuir el tiempo de espera cuando saquen una cita médica previamente para no realizar hacer colas extensas en el hospital San Juan de Lurigancho, 2018. La metodología consiste en el muestreo de los tiempos de atención en Admisión en horario de las 9 hasta las 13 horas durante dos meses; se realiza el análisis de las dimensiones de Teoría de colas: parámetros de desempeño, servidores, Capacidad del sistema y tiempo de espera, a fin de identificar el modelo de cola actual. El fin es determinar si se logra disminuir el tiempo de espera y permite que el sistema alcance el estado estable.

Los resultados obtenidos fueron que el tiempo de espera disminuyó en 2' 57'' incremento en 24 pacientes atendidos

Por otra parte Ávila (2016), su objetivo fue evaluar la calidad de atención de los servicios en salud desde la percepción del centro de salud San Vicente. Con metodología analítico descriptivo. Sus resultados: existe una alta satisfacción hacia los servicios por parte del centro, hay satisfacción en cuanto el costo del servicio con calidad médica. Se concluye que hay satisfacción con los servicios de medicina general, pediatría, obstetricia, odontología, tamizaje, neonatal y laboratorio del centro de salud.

En los antecedentes internacionales se consideró según Carriel y Calero (2020) en su publicación el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro, cuyo diseño de la pesquisa fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal. Los resultados obtenidos estaban en razón al tiempo de espera. En esta pesquisa se llegó a la conclusión de que hay altos niveles de insatisfacción con respecto a señaléticas y orientación en servicios de emergencia. Sin embargo, el tiempo esperado por los pacientes fue considerado. Sin embargo, Rojas, Hernández y Niebles (2020) en su publicación realiza un análisis en relación al impacto de los Indicadores ambientales, estratégico, sistemas de gestión administrativo. Esta pesquisa concluye indicando el fortalecimiento a nivel Institucional del direccionamiento y las estrategias sustentables de los SIG con respecto a los Servicios de Salud. Asimismo, Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) en su estudio el objetivo fue analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial, cuya metodología fue transversal, se obtuvo como resultado que alrededor del 50 % del público usuario tienen percepciones bajas con respecto a las dimensiones de calidad evaluadas. Esta pesquisa llega a la conclusión de que el público usuario manifiesta una baja percepción de la calidad en servicios de salud prestados.



Caro (2018), tiene como objetivo principal determinar el tiempo invertido en la atención clínica odontológica, si influye sobre la calidad de los procedimientos de los odontólogos generales de la EPS Sanitas de Ibagué de Colombia. Metodología siendo una investigación de carácter mixto dominante cualitativo de tipo no experimental. El estudio es descriptivo y explicativo. Resultados el 77.8% de los odontólogos considera que el tiempo no es suficiente para crear el vínculo odontólogo-paciente, el 27,8% de pacientes que ingresan tarde a su consulta por lo cual tienen una mayor pérdida de tiempo, el 33.3% pierden tiempo por motivos ajenos a la consulta, el 55.6% no cumplen con los protocolos de los procedimientos en odontología general, 72.2% tardan más tiempo atendiendo a menores de edad. Conclusión que el tiempo de la consulta no es el apropiado, es muy poco ya que se debe brindar mayor seguridad al paciente adjuntando un adecuado llenado de historia clínica. Se busca beneficiar tanto a los pacientes como a los profesionales de salud en este caso estamos hablando de los odontólogos con mejores herramientas de trabajo que permitan aumentar la calidad de los procedimientos y atención, generando mayor satisfacción laboral.

Parodi y Medin (2018), refiere como objetivo: Conocer las percepciones y expectativas de calidad del servicio de los pacientes del consultorio en Chillan de Chile. En la metodología tiene un corte transversal, en la cual se utiliza la encuesta SERVQUAL. Se obtuvo como resultados, los varones mayor percepción y expectativa sobre la calidad del servicio, cuanto más avanza la edad aumenta el nivel crítico respecto al servicio. Se concluyó que tuvo como resultado un valor de satisfacción negativo, La dimensión más importante para los pacientes fue la infraestructura, equipos con nueva tecnología, ambientes cómodos, personal capacitado.

Según refiere Donabedian (1998), "La calidad es el atributo de la atención médica, incluyendo la obtención de los mayores beneficios y el menor riesgo para los pacientes. Basado en servicios o productos que satisfagan las necesidades de los pacientes de acuerdo a sus necesidades. En términos de salud, la calidad de

atención es un aspecto técnico; y los no técnicos de la prestación del servicio vendría a ser el tiempo de espera, actitudes, estrategia, infraestructura y Gestión, En cuanto a la definición de dimensiones Parasuraman (1988), mantenemos las en calidad de servicio las 5 dimensiones: 1) Elementos tangibles, como son la infraestructura, tecnología, recursos humanos que brindan servicios de mejor calidad. 2) La confiabilidad es la confianza en alguien. También evitará el riesgo en el producto o proceso dentro de un cierto período de tiempo. 3) La capacidad de respuesta, es una forma de responder a la adversidad, permitiendo que estas personas logren el autocontrol. 4) La seguridad es brindar bienestar físico, psicológico y social al personal de salud y paciente, y su finalidad es dar cobertura al asegurado brindándoles un servicio como la prevención, promoción y recuperación, así como beneficios económicos y sociales. 5) La empatía se refiere a la capacidad de conectarse con otra persona y responder de manera apropiada

Ministerio de Salud (2020) Sistema de la calidad en salud. La Sociedad Peruana al 2020, goza de un Sistema de Salud que brinde atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; a la par que es sensible a los enfoques de género, ciclo de vida e interculturalidad, orientada a contribuir al logro del disfrute del más alto nivel posible de salud física, mental y social. Establece y dirige un sistema de gestión de calidad de la atención público, descentralizado y participativo, orientado al logro de los objetivos de la calidad establecidos por la Autoridad Sanitaria y la organización; así como, al desarrollo de una cultura centrada en los usuarios y la ciudadanía y que hacen de la mejora su tarea central y permanente (p.11).

Taype, Chucas, La Cruz y Amado (2019) Establecieron que un tiempo de espera se define como un tiempo de cola que se genera periódicamente por diferentes asignaciones de responsabilidad de diversidad. Además, Hipólito y otros (2017) señalaron que los tiempos de espera para la atención de la salud son típicos de todas las listas de espera de tendencias. El tiempo de espera es uno de los elementos para lograr la satisfacción del cliente, afectando las expectativas de proveedores y sujetos; También es un obstáculo para el uso de los servicios.

Murillo, Bello, Huamaní, Gamica, Munares y Del Carmen (2019) manifestaron que el tiempo de espera como el número total de minutos que permanece el paciente en un establecimiento de salud y lo clasificaron en tres mediciones: El tiempo de espera real, que se refiere al tiempo total que realiza el paciente en cada servicio de atención hasta llegar a la consulta externa; el tiempo real de servicio, es el tiempo en minutos que pasa el paciente en la consulta externa y la duración real de la vista, tiempo en minutos desde que el paciente entra en contacto con el establecimiento hasta que complete la atención y sale del establecimiento. Además, Naiker, FitzGerald, Dulhunty y Rosemann (2018) manifestaron que el tiempo de espera influye en las percepciones de los usuarios respecto a la capacidad técnica del personal de salud de manera confiable. Asimismo, Patterson, Eskildsen, Clement, Lin, Olcott, Del Gaizo y Tennant (enero, 2017) afirmaron que el lapso prolongado disminuye la percepción del paciente sobre la calidad de atención de los médicos. De esta forma, Rodríguez, Jarillo y Casas (2018) mencionaron que la medición del tiempo, es un indicador de eficacia y eficiencia que sirve para comparar, mejorar y acelerar los procesos de la atención.

Giacomozzi y Vielma (2018) se señala que el tiempo de espera está relacionado con el tiempo de espera percibido, ambos importantes para evaluar el tiempo de espera. Entonces, la valoración en espera es la diferencia entre los dos, es decir, el tiempo percibido del usuario y las expectativas. Además, la tolerancia a la espera dependerá del valor del valor esperado, lo que, si el servicio es de valor significativo, hace que el usuario dé al servicio un alto tiempo de espera, reduciendo así el desgaste psicológico (Oyanadel y Buela, 2017).

Caycho (2019), tiempos de espera especificados, como los que se dedican a largas colas para el uso de diferentes instalaciones de saneamiento para el asesoramiento externo proporcionado por ellos. Esto, a su vez, es parte de una barrera de acceso al uso de los servicios. Además, los tiempos de espera en cola también son un factor de estrés para los usuarios, ya que el tiempo es un recurso de valor monetario significativo, y pasar esta valiosa cantidad de tiempo esperando los servicios puede ser frustrante para los usuarios y, por lo tanto, aumentar la

agresión y la violencia contra los administradores. (Suárez, et al, 2019). En otras palabras, el tiempo de espera tiene un valor de destino, que se denomina tiempo de espera de paso y se determina que es la cantidad de tiempo que se ha esperado. (Efrat-Treister et al., 2019). La Organización Mundial de la Salud (2018) hace suyas las recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud. La mayoría de los gobiernos nacionales deberán adoptar medidas dirigidas a clarificar las estructuras de gobernanza, rendición de cuentas y seguimiento en relación con los esfuerzos de mejora de la calidad; a garantizar el compromiso con la calidad mediante la creación de consensos; y a propiciar un cambio en la cultura de sus sistemas de salud que fomente la preocupación por la calidad de los servicios tanto entre los proveedores como entre los usuarios.

El Diario Gestión (2018) de acuerdo con un reporte del INEI. Según el informe "Condiciones de Vida en el Perú", entre julio y setiembre del 2018 el tiempo promedio de programación de citas para atención en salud era de 56 horas y 1 minuto, en tanto en igual periodo del 2019 dicho tiempo se elevó a 63 horas y 19 minutos. Tiempo de espera respecto al tiempo promedio que se debe esperar para ser atendido en un establecimiento de salud, éste se ubicó en 51 minutos a nivel nacional en el periodo julio-agosto-setiembre de 2019, levemente superior a los 50 minutos reportados en el periodo julio-agosto-setiembre de 2018. Los establecimientos de Essalud fueron los que registraron el mayor tiempo de espera con 54 minutos, seguido de los establecimientos del Ministerio de Salud, con 50 minutos.

Drucker (2018), "se refiere a la calidad no al contenido del servicio, sino al valor que los clientes obtienen de él y el precio que están dispuestos a pagar" (p. 41). Según el nivel de satisfacción, se divide en el nivel de evaluación del

desempeño organizacional: confiabilidad, es decir, la empresa debe tener la capacidad de brindar servicios que garanticen confianza, seguridad, atención y capacidad de respuesta; brindar atención oportuna y empatía; atención al cliente y atención, intangible; capacidad de producción, interacción entre personas; conciliación entre empresa y cliente.

Dicha variable tiempo de espera según Frederick y Lieberman (2015) definieron: la cola propone son actividades cotidianas para fomentar el orden en la secuencia de atención en un establecimiento, ello ha surgido por las distintas formas en la que administrar un negocio, cuya intención es estar ordenados y que los que esperan reciban una atención y satisfagan sus necesidades. (p. 664).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: Tipo básica, ya que se interesa por el comportamiento de determinados eventos que interesan al investigador. También contribuye con nuevas teorías y ampliar el concepto de las existentes. Hernández (2018). Es una investigación descriptiva correlacional el diseño, cuando se tiene 2 variables, la investigación se realiza a través de datos característicos que describen poblaciones o fenómenos. El diseño del estudio no es experimental y tiene correlación cruzada porque las variables no se manipulan y se evaluarán como se muestra en el estudio. Esto no es experimental, porque nos permite observar fenómenos o eventos de forma natural y obtener resultados precisos. Hernández, Mendoza (2018). El enfoque es cuantitativo.

La gráfica es:

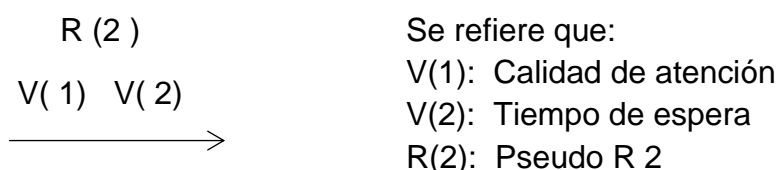


Figura. 1 Relación de variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización.

Tabla 1: Variables y operacionalización

Variable	Definición	Dimensión	Escala
Calidad de Atención	Es obtener la mayor cantidad de beneficio en búsqueda del objetivo considerando siempre el menor riesgo del paciente. Donabedian (2001) Proporcionar unos servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. OMS(2018)	Elementos Tangibles	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5. Siempre
		Fiabilidad	
		Capacidad de respuesta	
		Seguridad	
		Empatía	
		Tiempo de Admisión	

Tiempo de espera	Esto es un proceso que se inicia antes de ingresar a la atención del paciente que empieza en admisión a través de una cola de espera. MINSA (2016)	Tiempo de espera para la consulta	
		Tiempo de atención en Odontología	

### 3.3. Población, muestra y muestro

#### Población:

Según Hernández (2018), es el conjunto de casos en el que estamos interesados en obtener conclusiones, sobre el contenido, de lugar y en el tiempo. La población está conformada de 120 usuarios del Servicio de Odontología.

#### Muestra:

Según Hernández (2018), es la parte de la población a la que tenemos acceso y sobre el que realmente hacemos observaciones (p.174). La muestra fue constituida por 120 pacientes, es decir la totalidad. Para obtener la muestra se consideró nivel de confianza de 95% esperado ( $Z: 1.96$ ), con error de 5% y una proporción esperada del 50% ( $p=0.5$ ), solo con la finalidad de aproximación al tamaño de la muestra.

#### Muestreo:

El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Según Hernández, et al. (2018), "Se define por realizar un esfuerzo con acciones que demuestren un resultado de muestra representativa mediante la inserción en los grupos s. En la investigación se escoge de manera intencional y directa. Esta muestra tiene fácil llegada a los individuos de la población.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnicas es un procedimiento sistematizado, y sirven para resolver los problemas prácticos, refiere Valderrama (2015). La técnica es la encuesta para recopilar información en la muestra de estudio.

Instrumento de recolección de datos, son medios que sirven para recopilar los datos, la información a través de las técnicas, según Sánchez (2015). El instrumento es el cuestionario que se utilizó para las dos variables de investigación.

## A) Instrumento para medir la calidad de atención del paciente

### Ficha técnica

Nombre : Cuestionario - Calidad de atención del paciente

Autor : Ingrid Mabel Lipa Palomino

Lugar : Perú

Objetivo : Determinar la calidad de atención del paciente.

Duración : Veinticinco min. Aprox.

Contenido : El cuestionario está constituido por 15 ítems de los cuales se divide en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad, empatía. Los índices en este instrumento son los siguientes:

1) N 2) CN 3) AV 4) CS 5) S

## B) Instrumento para medir el tiempo de espera

### Ficha técnica:

Nombre : Cuestionario – Tiempo de espera del paciente

Autor : Ingrid Mabel Lipa Palomino

Lugar : Perú

Objetivo : Determinar el tiempo de espera de atención del paciente.

Duración : Veinte min.

Contenido : El cuestionario está constituido por 9 ítems de los cuales se divide en 3 dimensiones: Tiempo en admisión, tiempo de sala de espera y tiempo de atención odontológica, los índices para este instrumento son los siguientes:

1) N 2) CN 3) AV 4) CS 5) S

Validez, refiere Valderrama (2015), es una medida de prueba relacionado con ciertos criterios. El criterio de comparación es de valor intrínseco, utilizado para



medir ciertas características (p. 24). La validez del instrumento se da basado en el criterio del juicio de tres expertos en el tema que verificaran la medición de las dos variables teniendo como base la relevancia, claridad y pertinencia según Hernández y Mendoza (2018).

Tabla 2: *Validación del instrumento Calidad de atención y espera*

Experto	Apellido y Nombre	Dictamen
1	Mg. Pérez Saavedra, Segundo	Aplicable
2	Mg. Robladillo Bravo, Liz	Aplicable

La confiabilidad es el grado en el cual un instrumento produce una estabilidad en los resultados consistentes y no hay errores en el momento de la aplicación, Hernández y Mendoza (2018).

Alfa de Cronbach de las variables: Calidad de atención del paciente y Tiempo de espera.

Tabla 3: *Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad de atención	0.902	15
Tiempo de espera	0.81	9

En la Tabla 3 se observa la confiabilidad de ambos instrumentos con muy alta para la variable Calidad de atención (0,902) y alta para la variable tiempo de espera (0,81).

### 3.5. Procedimientos:

Se aplicaron las encuestas luego de obtener la autorización en el establecimiento de Salud del callao, 2020. La muestra fue tomada a pacientes del Servicio de Odontología de género masculino y femenino. El instrumento está compuesto por 24 preguntas con puntaje de 1 al 5 que daban a conocer el nivel de calidad y tiempo de espera, lo cual también fue sometido, la autorización de las autoridades del Centro de Salud del callao, 2020. Antes de la aplicación y recolección de datos, se

informó a cada participante en forma detallada la encuesta del estudio, previa firma del consentimiento informado para la aplicación de la encuesta. La encuesta se realizó virtualmente para el área Odontológica del Centro de Salud del Callao, proporcionándole un tiempo prudente de 25 minutos aproximadamente, para que puedan responder y absolverse cualquier y ser aclarada. Finalmente, se recolectaron las encuestas.

### 3.6. Método de análisis de datos

Según refiere Hernández, Fernández y Baptista (2006), El análisis cuantitativo se va llevar a cabo a través de una computadora, mediante fórmulas. (p.278). Los datos obtenidos se codificaron en el software Excel 2010 (Office, Microsoft, USA) y fueron procesados en el software estadístico SPSS 25 (IBM, USA). El plan de análisis de la información consistió en aplicar la estadística descriptiva e inferencial a través de tablas, figuras con la frecuencia y porcentajes. También luego se realizó la correlación del Rho de Spearman para la verificación de la estadística inferencial.

### 3.7. Aspectos éticos

En cada investigación debe haber cuatro principios morales básicos, estos principios son el respeto por los pacientes del servicio de odontología, el segundo principio es velar por el bienestar y el tercero es la justicia. Es por eso que se tomó en cuenta el anonimato del paciente con la privacidad de los encuestados. Esta investigación se dio gracias a la autorización del jefe del servicio y del Centro de Salud. Siempre guardando el respeto y consideración por la facilidad de brindar el apoyo para realizarse el trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

Variable: Calidad de Atención

Tabla 4: *Distribución de frecuencia - Calidad de atención*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	10	8%
Medio	26	22%
Alto	84	70%
Total	120	100%

Fuente: Spss v.25

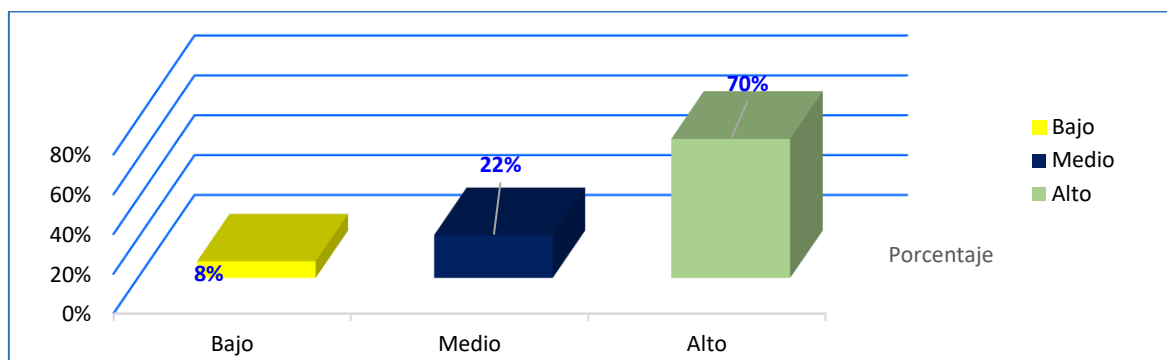


Figura. 2 . Diagrama de barras de la variable Calidad De Atención

Interpretación:

Se puede interpretar que un 70% de los pacientes entrevistados piensan que la Calidad de atención en el servicio Odontológico se da en un nivel alto. A su vez, el 22% consideran que se ubica a un nivel medio y un 8% en un nivel bajo.

Variable: Tiempo de Espera

Tabla 5: *Distribución de frecuencia - Tiempo de Espera*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	8	6%
Medio	25	21%
Alto	87	73%
Total	120	100%

Fuente: Spss v.25

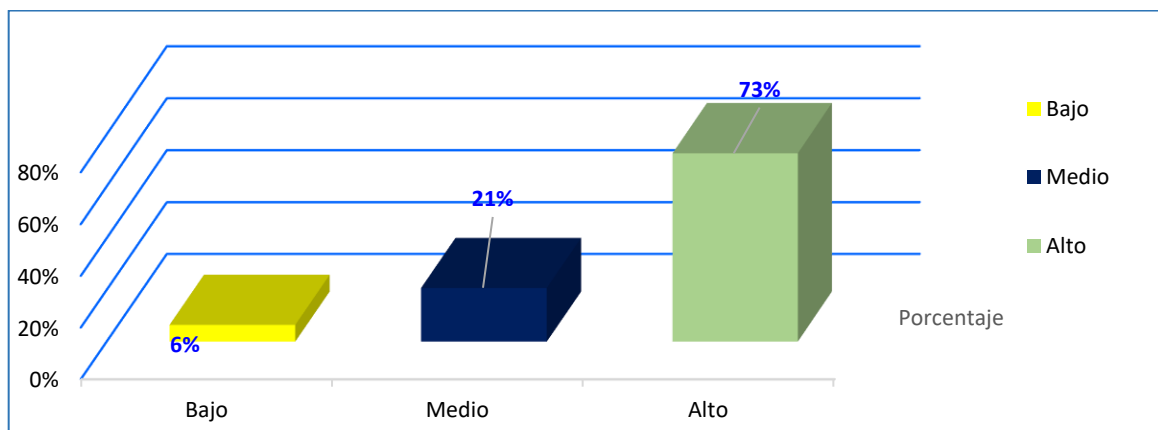


Figura. 3 Diagrama de barra - Tiempo de espera

Interpretación:

Se puede interpretar que un 73% de los pacientes perciben que el tiempo de espera en el Servicio Odontológico se observa en un nivel alto. A su vez, el 21% consideran que se ubica a un nivel medio y un 6% en un nivel bajo.

Tabla 6: Niveles con respecto a la dimensión Calidad de atención

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	1%	16	14%	14	12%	7	6%	12	10%
Medio	7	6%	32	26%	39	32%	27	23%	28	23%
Alto	112	93%	72	60%	67	56%	86	71%	80	67%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

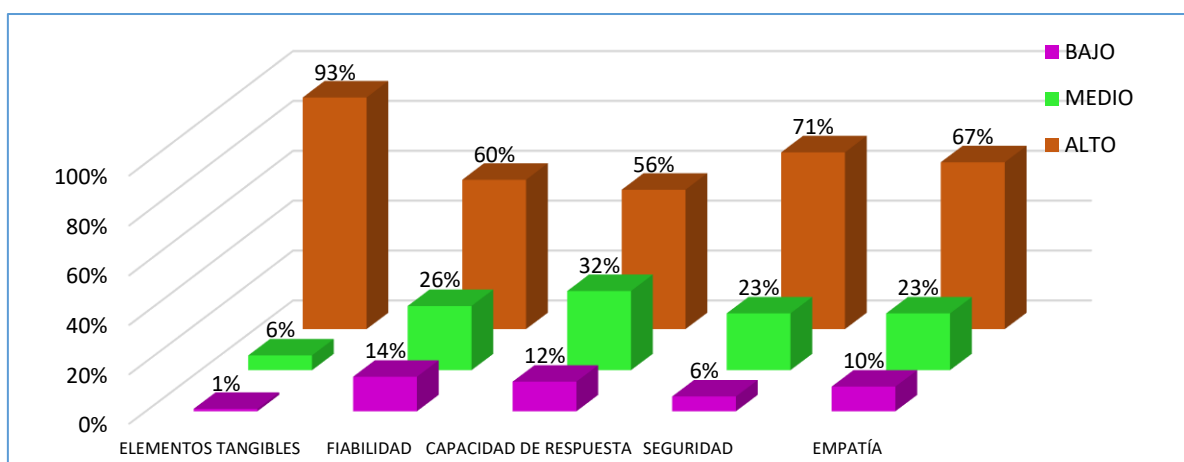


Figura. 4 Niveles con respecto a la dimensión Calidad de atención

Los resultados, se percibe el 93% de los pacientes entrevistados perciben que los Elementos tangibles en el Servicio Odontológico se encuentran en un nivel alto. A su vez, el 6% consideran que se ubica a un nivel medio y un 1% en un nivel bajo. Así mismo el 60% de los pacientes entrevistados perciben que la Fiabilidad que brinda el Servicio Odontológico se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 26% consideran que se ubica a un nivel medio y un 14% en un nivel bajo. Como también el 56% de los pacientes entrevistados perciben que la Capacidad de respuesta que brinda el Servicio Odontológico se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 32% consideran que se ubica a un nivel medio y un 12% en un nivel bajo. También el 71% de los pacientes entrevistados perciben que la Seguridad que brinda el Servicio Odontológico se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 23% consideran que se ubica a un nivel medio y un 6% en un nivel bajo. Finalmente el 67% de los pacientes entrevistados perciben

que la Empatía que brinda el Servicio Odontológico se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 23% consideran que se ubica a un nivel medio y un 10% en un nivel bajo.

Tabla 7: Niveles con respecto a la dimensión Tiempo de espera

Niveles	Tiempo de admisión		Tiempo de sala de espera		Tiempo de atención Odontológica	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	6%	8	7%	8	7%
Medio	24	20%	30	25%	21	17%
Alto	89	74%	82	68%	91	76%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

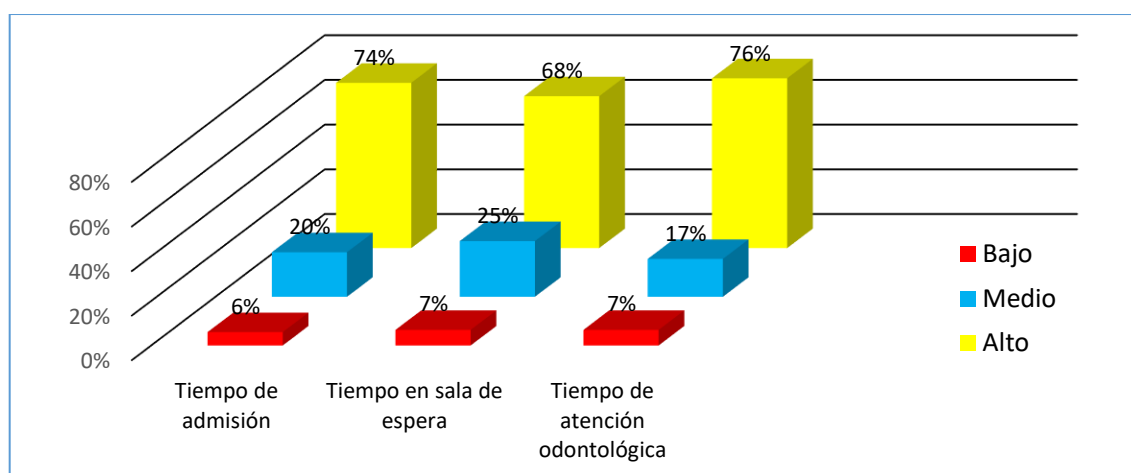


Figura. 5. Dimensión tiempo de espera

Los resultados, el 74% de los pacientes entrevistados perciben que el Tiempo de admisión en el Servicio Odontológico se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 20% consideran que se ubica a un nivel medio y un 6% en un nivel bajo. También el 68% de los pacientes entrevistados perciben que el Tiempo en sala de espera en el Servicio Odontológico se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 25% consideran que se ubica a un nivel medio y un 7% en un nivel bajo. Finalmente el 76% de los pacientes entrevistados perciben que el Tiempo de atención Odontológica se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 17% consideran que se ubica a un nivel medio y un 7% en un nivel bajo.

Prueba de hipótesis general

Tabla 8: *Grado de correlación entre Calidad de Atención y Tiempo de Espera.*

Correlaciones

			VAR_CAL_ATE	VAR_TIE_ESP
Spearman - Rho	VAR_CAL_ATE	Rho	1,000	,648**
		Sig. Bilateral	.	,000
		N	120	120
	VAR_TIE_ESP	Rho	,648**	1,000
		Sig. Bilateral	,000	.
		N	120	120

Interpretación:

Ho: No se relaciona positivamente Calidad de atención con tiempo de espera.

Ha: Calidad De Atención se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es  $< r$  que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta Ha.

Conclusión

De los valores conseguidos a través de la prueba de hipótesis muestran que Calidad De Atención tiene relación Positiva moderada (Rho = ,648), con una sig. bilateral ( $p$  valor= $0.000 < 0.05$ ) con Tiempo de Espera en el centro de salud.

## RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba de hipótesis específicas 1

Tabla 9: *Grado de correlación entre Elementos tangibles y Tiempo De Espera.*

Correlaciones

			ELEM_TAN G	VAR_TIE_ES P
Spearman - Rho	ELEM_TANG	Rho	1,000	,244**
		Sig. Bilateral	.	,007
		N	120	120
	VAR_TIE_ESP	Rho	,244**	1,000
		Sig. Bilateral	,007	.

	N	120	120
--	---	-----	-----

Interpretación:

Ho: Elementos tangibles no se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Ha: Elementos tangibles se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000 < 0,05$ , se acepta la Ho y por lo tanto se rechaza la Ha

Conclusión

De los valores conseguidos a través de la prueba de hipótesis muestran que Elementos tangibles tiene relación Positiva baja ( $Rho = ,244$ ), con una sig. bilateral ( $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ ) con Tiempo de Espera.

Prueba de hipótesis específicas 2

Tabla 10: *Grado de correlación entre Fiabilidad y Tiempo De Espera.*

Correlaciones

			FIABILIDAD	VAR_TIE_E SP	
Spearman - Rho	FIABILIDAD	Rho	1,000	,408**	
		Sig. Bilateral	.	,000	
	VAR_TIE_ESP	Rho	,408**	1,000	
		Sig. Bilateral	,000	.	
			N	120	120

Interpretación:

Ho: Fiabilidad no se relaciona positivamente con Tiempo de Espera

Ha: Fiabilidad se relaciona positivamente con Tiempo de Espera

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta Ha.

Conclusión

De los valores conseguidos a través de la prueba de hipótesis muestran que Fiabilidad tiene relación Positiva media baja ( $Rho = ,408$ ), con una sig. bilateral ( $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ ) con Tiempo de Espera

Prueba de hipótesis específicas 3



**Tabla 11:** Grado de correlación entre Capacidad de respuesta y Tiempo De Espera.

**Correlaciones**

			CAPA_RES P	VAR_TIE_E SP
Spearman - Rho		Rho	1,000	,579**
	CAPA_RESP	Sig. Bilateral	.	,000
		N	120	120
		Rho	,579**	1,000
	VAR_TIE_ESP	Sig. Bilateral	,000	.
		N	120	120

Interpretación:

Ho: Capacidad de respuesta no se relaciona positivamente con Tiempo de Espera

Ha: Capacidad de respuesta se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta Ha.

Conclusión

De los valores conseguidos a través de la prueba de hipótesis muestran que Capacidad de respuesta tiene relación Positiva moderada ( $Rho = ,579$ ), con una sig. bilateral ( $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ ) con Tiempo de Espera.

Prueba de hipótesis específicas 4

**Tabla 12:** Grado de correlación entre Seguridad y Tiempo De Espera.

**Correlaciones**

			SEGURIDAD	VAR_TIE_ ESP
Spearman - Rho		Rho	1,000	,711**
	SEGURIDAD	Sig. Bilateral	.	,000
		N	120	120
		Rho	,711**	1,000
	VAR_TIE_ESP	Sig. Bilateral	,000	.
		N	120	120

Interpretación:

Ho: Seguridad no se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Ha: Seguridad se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es  $< 0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta Ha.

Conclusión

De los valores conseguidos a través de la prueba de hipótesis muestran que Seguridad tiene relación Positiva alta ( $Rho = ,711$ ), con una sig. bilateral ( $p$  valor= $0.000 < 0.05$ ) con Tiempo de Espera.

Prueba de hipótesis específicas 5

Tabla 13: *Grado de correlación entre Empatía y Tiempo De Espera.*

Correlaciones

			EMPATÍA	VAR_TIE_E SP
Spearman - Rho	EMPATÍA	Rho	1,000	,592**
		Sig. Bilateral	.	,000
		N	120	120
	VAR_TIE_ESP	Rho	,592**	1,000
		Sig. Bilateral	,000	.
		N	120	120

Interpretación:

Se puede observar en la Tabla 13:

Ho: Empatía no se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Ha: Empatía se relaciona positivamente con Tiempo de Espera.

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000 < 0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta Ha.

Conclusión

De los valores conseguidos a través de la prueba de hipótesis muestran que la Empatía tiene relación Positiva moderada ( $Rho = ,592$ ), con una sig. bilateral ( $p$  valor= $0.000$  menor que  $0.05$ ) con Tiempo de espera .

## V. DISCUSIÓN.

En referencia a Calidad de Atención (CA) y Tiempo de espera (TE)

De la hipótesis general: de acuerdo con el valor de significancia de  $p = ,000 < 0,05$ , no se acepta  $H_0$ . Lo cual significa que CA y SE TE correlacionan por lo tanto, Aceptando  $H_a$ . 2020. Parodi y Medin (2018), Se obtuvo como resultados, los varones mayor percepción y expectativa sobre la calidad del servicio, cuanto más avanza la edad aumenta el nivel crítico respecto al servicio. Se concluyó que tuvo como resultado un valor de satisfacción negativo, La dimensión más importante para los pacientes fue la infraestructura, equipos con nueva tecnología, ambientes cómodos, personal capacitado. En la investigación de Caycho (2019), Resultados muestran: que un 97% afirma regular el nivel de la CA. Un 2.5% de adecuada nivel de la CA y relación con el TE un 60% indica que es regular y excesivo un 40%. Se obtuvo un  $Rho = 0,196$ , es decir la correlación es inversa con  $Sig. p = ,081$ , se concluye se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, resultando que no existe relación inversa entre las variables. Asimismo Bazan y Bada (2019), Los resultados, de acuerdo a la a la percepción de los usuarios es de un 62,5 % de regular y 25% de bueno y 12% de mala. Concluye: La CA según el modelo aplicado de servqual es regular en servicio Odontológico.

De la hipótesis 1: Hay relación entre Calidad de atención en su componente Elementos tangibles y tiempo de espera en el servicio odontológico en el centro de Salud del callao, 2020. En sus resultado con un nivel de  $Sig. de 0,01$  y con un nivel de correlación baja  $0.244$  y  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$ . P Aceptando  $H_a$ . De acuerdo a Espejo (2018) Resultados: hay diferencia significativa entre satisfacción y la expectativa de la CA. También existe diferencia significativa en 4 de la 5 dimensiones: Fiabilidad de  $0,0013$ , capacidad de respuesta de  $0,0013$ , seguridad con  $p < 0,0001$  y empatía con  $p < 0,0001$ , mientras la dimensión de fiabilidad no presenta diferencia significativa con  $0,37773$ , siendo el valor de expectativa de  $5.00$  y satisfacción de  $4.80$ . Se concluye que la calidad del servicio en la atención odontológica de pacientes es mayor la calidad del servicio de Odontoestomatología del H.C.H.

De la hipótesis 2: Hay relación entre Calidad de atención en su componente Fiabilidad y tiempo de espera en el servicio odontológico en el centro de Salud del callao, 2020. En sus resultado con un nivel de Sig. de 0,01 y con un nivel de correlación moderado 0.408 y p-valor = 0,000 < 0,01. Aceptando Ha. Para Prado (2018), Se obtuvo el resultado: de 58.3% indica satisfacción de los pacientes, con un 83% de pacientes que continúa confiando en el servicio. También se encontró relación estadística de los pacientes satisfechos con "la CA", el 48,1% tienen estudios de grado superior, por lo que se encontró relación estadística. El 77% toma en consideración las explicaciones brindadas acerca del tratamiento que espera recibir; sin embargo, el 65% se sienten insatisfechos ya que el personal de odontología no los atiende de la manera adecuada. Se concluye, la mayor cantidad de pacientes se sienten satisfechos durante la atención odontológica.

De la hipótesis 3: Hay relación entre Calidad de atención en su componente Capacidad de respuesta y tiempo de espera en el servicio odontológico en el centro de Salud del callao, 2020. En sus resultado con un nivel de Sig. de 0,01 y con un nivel de correlación moderado 0.579 y p-valor = 0,000 < 0,01. Aceptando Ha. De acuerdo a Delgado (2018), se logra disminuir el TE y permite que el sistema alcance el estado estable. Los resultados obtenidos fueron que el TE disminuyó en 2' 57'' y incremento en 24 pacientes atendidos

De la hipótesis 4: Hay relación entre Calidad de atención en su componente Seguridad y tiempo de espera en el servicio odontológico en el centro de Salud del callao, 2020. En sus resultado con un nivel de Sig. de 0,01 y con un nivel de correlación alta 0.711 y p-valor = 0,000 < 0,01. Aceptando Ha. Según **Caro (2018)**, Resultados el 77.8% de los odontólogos considera que el tiempo no es suficiente para crear el vínculo odontólogo-paciente, el 27,8% de pacientes que ingresan tarde a su consulta por lo cual tienen una mayor pérdida de tiempo, el 33.3% pierden tiempo por motivos ajenos a la consulta, el 55.6% no cumplen con los protocolos de los procedimientos en odontología general, 72.2% tardan más tiempo atendiendo a menores de edad. Conclusión que el tiempo de la consulta no es el

apropiado, es muy poco ya que se debe brindar mayor seguridad al paciente adjuntando un adecuado llenado de historia clínica. Se busca beneficiar tanto a los pacientes como a los profesionales de salud en este caso estamos hablando de los odontólogos con mejores herramientas de trabajo que permitan aumentar la calidad de los procedimientos y atención, generando mayor satisfacción laboral.

De la hipótesis 5: Hay relación entre Calidad de atención en su componente Empatía y tiempo de espera en el servicio odontológico en el centro de Salud del callao, 2020. En sus resultado con un nivel de Sig. de 0,01 y con un nivel de correlación moderado 0.592 y p-valor = 0,000 < 0,01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación. Para Medin (2018), Se obtuvo como resultados, los varones mayor percepción y expectativa sobre la calidad del servicio, cuanto más avanza la edad aumenta el nivel crítico respecto al servicio. Se concluyó que tuvo como resultado un valor de satisfacción negativo, La dimensión más importante para los pacientes fue la infraestructura, equipos con nueva tecnología, ambientes cómodos, personal capacitado, Para Gutiérrez, Mendoza (2019), Los resultados un 44% indica satisfacción, si el paciente espera 180 días es 2.6% más posibilidad de insatisfacción Si el TE es de casi 6 meses es el 2,6% añadido a la posibilidad de insatisfacción, y de pacientes afectados 3,4% añadido a la posibilidad de insatisfacción. Finalmente, los pacientes afectados 3,3 % añadido a la posibilidad de insatisfacción. En referencia a los que esperaron más de 6 meses, 2.5% añadido a la posibilidad de insatisfacción, Se concluye: Hay una relación negativa entre TE y CA; además el grado insatisfecho e porque no son atendidos siguiendo los patrones de calidad.

## VI. CONCLUSIÓN

En la investigación de acuerdo con el objetivo general se acepta la hipótesis General aceptando la existencia de una relación entre Calidad de atención y tiempo de espera con un grado de correlación positiva moderada de rho 0 ,648 de Spearman.

**Primera:** se acepta la hipótesis donde se determina la existencia de una relación entre Calidad de atención en su componente elemento tangibles tiempo de espera con un grado de correlación positiva baja de rho 0 ,244 de Spearman.

**Segunda:** se acepta la hipótesis donde se determina la existencia de una relación entre Calidad de atención en su componente capacidad de respuesta y tiempo de espera con un grado de correlación positiva media de rho 0 ,196 Spearman.

**Tercera:** se acepta la hipótesis donde se determina la existencia de una relación entre Calidad de atención y tiempo de espera con un grado de correlación positiva media de rho 0 ,579 de Spearman.

**Cuarta:** se acepta la hipótesis donde se determina la existencia de una relación entre Calidad de atención en su dimensión seguridad y tiempo de espera con un grado de correlación positiva moderada de rho 0 ,711 de Spearman.

**Quinta:** se acepta la hipótesis donde se determina la existencia de una relación entre Calidad de atención en su dimensión empatía tiempo de espera con un grado de correlación positiva moderada de rho 0 ,592 de Spearman.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al director del Centro de Salud, mejorar los métodos administrativos que puedan mejorar la calidad de atención de los pacientes en el centro de salud y así obtener mejores resultados y pacientes más satisfechos, claro está esto significa inversión por parte de las autoridades y capacitación constante del personal..

**Segunda:** Se recomienda al personal del Servicio de Odontología brindar con sumo profesionalismo la calidad en cuanto al tratamiento profesional al paciente, que tiene que ver con el diagnóstico y tratamiento y la pronta atención del mismo en los servicios del Centro de Salud del Callao, 2020.

**Tercera:** Se sugiere realizar más estudios con el fin de tener una comprensión más integral de la autenticidad de las formas y procedimientos utilizados en las consultas dentales que identifiquen los factores débiles en los servicios del Centro de Salud del Callao, 2020.

**Cuarta:** Se sugiere que exista una política continua de ejecutar encuestas para desarrollar un plan de gestión de mejora relacionado con el tiempo de espera, el cual se relaciona con la calidad de atención del usuario, se realiza consulta en el Departamento de Servicio Odontológico del Centro de Salud del Callao, 2020.

**Quinta:** Se sugiere a la administración de Salud del servicio de Odontología y las jefaturas realizar un estudio comparativo entre los distintos centros de salud que integran el Centro de Salud del Callao 2020 para comprender y obtener respuestas más precisas basadas en puntos de corte comunes.

## Referencias

- Artaza, O. (2017). Transformando los servicios de salud hacia redes integradas: elementos esenciales para fortalecer un modelo de atención hacia el acceso universal a servicios de calidad en la Argentina. *Representación OPS/OMS Argentina*; 71.
- Bernal, A. y Sierra, H. (2016). *Procesos organizacionales*. Caracas, Venezuela. Editorial Montero.
- Boada, A. Barbosa, A. y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170.
- Carriel, K. y Calero, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro–Ecuador. *Más Vida*, 2(2), 31-41.
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil., M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.
- Caycho, J. (2019). Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud-Santa Anita-2019.
- Custodio, J., Del rosario Roja, C., & Hernández, L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD-Ica en febrero-marzo del 2017. *Revista Médica Panacea*, 6(3).
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295.
- Efrat, D. et al. (2019). cómo la psicología podría aliviar la violencia en las colas: percepción de la espera futura y percepción de violencia moderada contra



los proveedores de servicios. PLOS ONE, 14(7): e0220395, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220395>.

- Fragoso, J. y Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293.
- Giacomozzi, A. y Vielma, A. (2018). Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público Chileno. *Revista Médica de Risaralda*, 24(1), 39-47.
- Giraldo, M., Martínez, C., Cardona, N., Gutiérrez, J., Giraldo, K. y Jiménez, P. (2017). Manejo de la salud bucal en discapacitados. Artículo de revisión. *CES Odontología*, 30(2), 23-36.
- Gómez, M. (2020). Tiempo de espera y motivación en los pacientes del consultorio de medicina de un establecimiento público de Santa Anita, 2020.
- González, R., Bretaña, R. y Peña, R. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 315-324.
- Gutiérrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 2, pp. 183-187). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México. Edición McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana, 600 pp.
- Hipólito, R., Oliveira, D., Costa, T., Marques, S., Pereira, E., Gomes, A. (2017). Calidad de vida de personas conviviendo con HIV/SIDA: relación temporal, sociodemográfica y perceptiva de la salud. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25.
- Huamán, E. (2020). Desarrollo de servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de un Hospital Nacional, Cercado de Lima, 2020.

- Llamoza, J. (2019). Tratados comerciales y acceso a medicamentos en el Perú. *Rev. Perú. Med. Exp. salud Pública*, Vol. 26, N° 4. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.
- Matute, S. (2020). Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.
- Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L. (2019). Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution. *Ciencias de la Salud*.
- Mendoza, J., Chávez, E. y Chávez, E. (2017). Determinación de la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la UMSNH en Morelia, Michoacán, México. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 2(1).
- Ministerio de Salud. (2019). Norma técnica de salud de los servicios. E – 1. NT. N° 042-MINSA/DGSP-V.O1. Obtenido de E – 1. NT. N° 042-MINSA/DGSPV.O1.
- Montero, J., Florentini, M. y Calderón, C. (2020). Gestión del tiempo de espera de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Universidad y Sociedad*, 12(S (1)), 356-361.
- Muñoz, C. (2020). Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, 2020.
- Murillo, J., Bello, L., Huamaní, P., Gamica, G., Munares, O. y Del Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014 – 2016. *Anales Facultad Medicina*, 80(3), 288-297. doi: 10.15381/anales0803.16846.
- Naiker, U., FitzGerald, G., Dulhunty, J.M. & Rosemann, M. (2018). Time to wait: a systematic review of strategies that affect out-patient waiting times. *Australian Health Review*, 42(3), 286-293. Doi: 10.1071/AH16275.
- Oyanadel, C., & Buela, G. (2017). Percepción del tiempo y salud: La influencia del perfil temporal equilibrado (BTP) y el perfil temporal negativo (NTP) en la salud física y mental. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 26(3), 296-306.

- Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266.
- Palma, H., Arbeláez, D. y Carreño, M. (2017). Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 170-178.
- Patterson, B. M., Eskildsen, S.M., Clement, R.C., Lin, F.C., Olcott, C.W., Del Gaizo, D.J. & Tennant, J.N (enero, 2017). Patient Satisfacción Is Associated With Time With Provider But Not Clinic Wait Time Among Orthopedic Patients. *Orthopedics*. 40(1) ,43-48 doi: 10.3928 / 01477447-20161013-05.
- Pérez, M. (2020). Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia-obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020.
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48-56.
- Gordon, P., Lenyn, D., y Untuña, L. (2018). *Modelo de Servicios de Calidad para el Sector Cooperativo del Segmento 1 Zonal 3* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.).
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).
- Rosero, G., Chuquer, E., Villarreal, M., Tapia, S, Campaña, W. y Lorenzo, A. (2019). La gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3).
- Sánchez, H. y Reyes, M. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

- Taype, W., Chucas, L., La Cruz, D., & Amado, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 4, pp. 438-442). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, I, Maldonado, S., Delgado, W. y Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 0-0.
- Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F. y Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2018). *Calidad en el Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones
- Velásquez, A. y Niño, I. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 119-139.
- Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F. y González, L. (2017). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte sanitario*, 16(1), 46-54.

# Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Cuestionario

Anexo 3. Matriz operacional

Anexo 4. Carta de aceptación de la empresa o institución para aplicar el instrumento

Anexo 5. Juicio de expertos

Anexo 6. Matriz de Tabulación de datos o Base de datos

Anexo 7. Acta de Turnitin

Anexo 8. Dictamen

Anexo 9. Anexos de cuadros

## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Calidad de atención y Tiempo de espera en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Público del Callao, 2020.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la calidad de atención en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con los elementos tangibles en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la fiabilidad en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la seguridad en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la empatía en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y el Tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>objetivos específicos 1</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 2</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 3</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 4</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 5</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020..</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la Calidad de atención y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específicas 1.</b></p> <p>Existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 2.</b></p> <p>Existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 3.</b></p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 4.</b></p> <p>Existe relación entre la seguridad con el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 5.</b></p> <p>Existe relación entre la empatía con el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p><b>MINSa (2020)</b> define a la Calidad de atención que es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humanos para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. (p.16)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Elementos tangibles.	-Ordenado, limpio y agradable  -Equipos modernos -Personal eficiente	1,2,3	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre	Inadecuado  Regular  Adecuado
			D2: Fiabilidad	Soluciones rápidas  -Atención igualitaria -Orden de llegada	4,5,6		
			D3: Capacidad de respuesta	-Servicio oportuno  -Eficiente y eficaz  -Atención inmediata	7,8,9		
			D4: Seguridad.	-Experiencia  -Medidas de seguridad	10,11,12		
			D5: Empatía	-Nivel Profesional  -Atención individualizada  -Trato amable  -Satisfacción	13,14,15		





## Anexo 2. Cuestionario

### Cuestionario Calidad de atención

#### Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una X en el valor del casillero que según usted corresponde calificación: Datos Informativos: **Nunca: N** **Casi Nunca: CN** **A veces: AV** **Casi siempre: CS** **Siempre: S**

N°	DIMENSIONES - INDICADORES	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>						
1	¿Usted considera que el servicio de odontología tiene que ser ordenado limpio y agradable para disminuir en tiempo de espera?					
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del servicio de odontología deben contar con tecnología de punta y ayudar a disminuir el tiempo de espera?					
3	¿Considera importante la eficiencia del personal de salud para disminuir el tiempo de espera?					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
4	¿Usted considera que el personal de Salud da soluciones adecuadas a las exigencias de los usuarios los cuales disminuirán el tiempo de espera?					
5	¿Usted considera que la atención es igualitaria para los asegurados y no asegurados?					
6	¿Piensa que la atención en el Centro de salud se realiza respetando el orden de llegada					
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>						
7	¿Considera que el personal de Salud te brinda un servicio oportuno y en el tiempo adecuado para aclarar tus dudas?					
8	¿Percibe que el personal administrativo realiza los trámites con eficiencia y eficacia para disminuir el tiempo de admisión?					
9	¿Percibe que el personal de salud brinda una atención inmediata a los pacientes, durante la atención odontológica?					
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
10	¿Percibe que el personal de Salud que lo atiende cuenta con la experiencia, brindando seguridad? Y el tiempo adecuado en su atención?					
11	¿Consideras que el personal cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (lavado de manos uso de guante, mascarilla)?					
12	¿Considera que el nivel profesional del personal de salud es el más óptimo, teniendo en cuenta los tiempos de atención al paciente?					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	¿Percibe que el personal de salud lo atiende en forma individualizada durante el tiempo de atención odontológica?					
14	¿Percibe que el personal administrativo demuestra respeto a los usuarios durante el tiempo de admisión?					
15	¿Considera que la atención brindada por el personal de salud satisface sus expectativas?					

Fuente: Elaboración propia

## Cuestionario Tiempo de espera

Instrucciones:

En las siguientes preposiciones marque con una X en el valor del casillero que según usted corresponde calificación: Datos Informativos: **Nunca: N** **Casi Nunca: CN** **A veces: AV** **Casi siempre: CS**  
**Siempre: S**

N°	DIMENSIONES - INDICADORES	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 6: Tiempo de admisión</b>						
16	¿Considera que el tiempo de espera es el apropiado para una buena calidad de atención?					
17	¿Considera que el procesamiento de información por el personal administrativo es en menor tiempo y mejorará la calidad de atención?					
18	¿El adecuado llenado de las Historias clínicas en admisión mejora la calidad de servicio?					
<b>DIMENSIÓN 7: Tiempo en sala de espera</b>						
19	¿Cree usted que el tiempo de la consulta le hace sentir cómodo como parte de la calidad de atención?					
20	¿Considera que el tiempo de espera debe ser de 10-20min para que mejore la calidad de atención?					
21	¿Considera que el tiempo prudencia de espera debería a ser de 30 a 60min para que se dé una atención de calidad?					
<b>DIMENSIÓN 8: Tiempo de atención odontológica</b>						
22	¿Considera prudente que el tiempo de atención odontológica debe ser rápido para la calidad de atención?					
23	¿Considera que se debe dar un tratamiento eficaz durante el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?					
24	¿Considera que es necesario que el profesional de salud tenga capacitación para disminuir el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?					

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Matriz operacional

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1</b>	Consta de una encuesta de 15 preguntas dividido en 5 dimensiones las cuales son: dimensión elementos tangibles (3 preguntas y 5 escalas), dimensión fiabilidad (3 preguntas y 5 escalas), capacidad de respuesta (3 preguntas y 5 escalas), dimensión seguridad (3 preguntas y 5 escalas), dimensión empatía (3 preguntas y 5 escalas).	Elementos tangibles	-Ordenado, limpio y agradable -Equipos modernos -Personal eficiente	1 2 3	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		Fiabilidad	Soluciones rápidas -Atención igualitaria -Orden de llegada	4 5 6	
		Capacidad de respuesta	-Servicio oportuno -Eficiente y eficaz -Atención inmediata	7 8 9	
		Seguridad	-Experiencia -Medidas de seguridad -Nivel Profesional	10 11 12	
		Empatía	-Atención individualizada -Trato amable -Satisfacción	13 14 15	
<b>VARIABLE 2</b>	Consta de una encuesta de 9 preguntas dividido en 3 dimensiones las cuales son: dimensión tiempo de admisión (3 preguntas y 5 escalas), dimensión tiempo en sala de espera (3 preguntas y 5 escalas), dimensión tiempo de atención odontológica (3 preguntas y 5 escalas).	Tiempo de admisión	-Tiempo de espera -Tiempo de procesamiento -Tiempo de búsqueda de Historias clínicas	16 17 18	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		Tiempo de sala de espera	-Comodidad -10 a 20min. -30ª 60min	19 20 21	
		Tiempo de atención Odontológica	-Rapidez -Eficacia -Capacitación del personal	22 23 24	

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres” “Año del  
Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 1 de febrero de 2021  
Carta P. 0069-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.  
Bryan Flores Purilla  
MEDICO JEFE  
CENTRO DE SALUD DEL CALLAO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PALOMINO LIPA, INGRID MABEL; identificada con DNI N° 40773750 y con código de matrícula N° 6000140807; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de atención y Tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PALOMINO LIPA, INGRID MABEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Callao 02 de Febrero del 2021

Ingrid Mabel Palomino Lipa

Por motivo de la presente nos es grato informarle la ACEPTACIÓN sobre el trabajo de investigación de Calidad de atención y Tiempo de espera en el servicio de Odontología, que realizará en la institución del Centro de Salud del Callao.

Saludos cordiales.



MC. Bryan M. Flores Purilla  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 088234

Dr. Bryan Flores Purilla

Médico Jefe

Centro de salud del Callao

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr.

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación se titula: **“Calidad de atención y Tiempo de Espera en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020”**, siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Firma

Ingrid Mabel Palomino Lipa  
DNI: 40773750

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Calidad de atención: VARIABLE 1

**MINSA (2020)** define a la Calidad de atención que es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humanos para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. (p.16)

**Avedis Donabedian (2001)** la **calidad** de la **atención** es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (S108)

En cuanto a la definición de las dimensiones **Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985)**, mantenemos las cinco dimensiones de la calidad del servicio, a. Se refiere a elementos tangibles; son instalaciones, equipos, personal y métodos de comunicación que brindan servicios de mejor calidad. La fiabilidad; se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. La Capacidad de respuesta; es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. La seguridad es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. También la empatía se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes por el cual se brindará un mejor servicio al cliente (p.419)

### Tiempo de espera: VARIABLE 2

**Pashanaste y Pinedo (2016)** manifestaron que la palabra “paciente” es palabra compuesta proveniente del latín “patiens” o “patientis”, el participio presente del verbo “pati”, que representa sufrir o aguantar. La misma raíz que “padecer.” El lapso de tiempo de espera del paciente mientras llega a su turno, en cambio otra veces depende del profesional (agenda organizada en un tiempo determinada para cada paciente, empezar a deshora, interrupciones obstáculos) y desde luego otras del propio procedimiento (mala planificación, triaje, derivación indebida).

**Chapilliquén (2013)**, refiere que el tiempo de trámite en la cita de admisión, es el lugar donde se percibe la cantidad de pacientes que asisten al consultorio exterior para alguna de las distintas especialidades, dicho trámite se efectúa, siguiendo los protocolos establecidos por el Minsa. Sin embargo, desde esta primera fase, se observa mucha afluencia de pacientes que llegan indistintamente al centro de salud, haciendo cola para acceder al trámite de la cita en las ventanillas de admisión. Asistiendo de diferentes lugares de Lima y provincias. (p.36)

**Bárdales y Díaz (2009)** El Tiempo en sala de espera antes de la consulta que generalmente la demora al ser atendido y el espacio ocupado durante dicho proceso debe ser cómodo ya que de esta manera será agradable y acogedor para el paciente. (p.37)

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Calidad de atención y Tiempo de espera en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Público del Callao, 2020.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la calidad de atención en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con los elementos tangibles en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la fiabilidad en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la seguridad en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la empatía en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y el Tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>objetivos específicos 1</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 2</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 3</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 4</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 5</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020..</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la Calidad de atención y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específicas 1.</b></p> <p>Existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 2.</b></p> <p>Existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 3.</b></p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 4.</b></p> <p>Existe relación entre la seguridad con el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 5.</b></p> <p>Existe relación entre la empatía con el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p><b>MINSa (2020)</b> define a la Calidad de atención que es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humanos para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. (p.16)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Elementos tangibles.	-Ordenado, limpio y agradable  -Equipos modernos -Personal eficiente	1,2,3	1.Nunca  2.Casi nunca  3.A veces  4.Casi Siempre  5.Siempre	Inadecuado  Regular  Adecuado
			D2: Fiabilidad	Soluciones rápidas  -Atención igualitaria -Orden de llegada	4,5,6		
			D3: Capacidad de respuesta	-Servicio oportuno  -Eficiente y eficaz  -Atención inmediata	7,8,9		
D4: Seguridad.	-Experiencia  -Medidas de seguridad	10,11,12					
D5: Empatía	-Nivel Profesional  -Atención individualizada  -Trato amable  -Satisfacción	13,14,15					



			<p>Variable 2: Tiempo de espera</p> <p><b>Pashanaste y Pinedo (2016)</b>, manifestaron que la palabra "paciente" es palabra compuesta proveniente del latín "patiens" o "patientis", el participio presente del verbo "pati", que representa sufrir o aguantar. La misma raíz que "padecer." El lapso de tiempo de espera del paciente mientras llega a su turno, en cambio otra veces depende del profesional (agenda organizada un tiempo determinada para cada paciente, comenzar fuera de la hora de su cita, interrupciones obstáculos) y desde luego otras del propio procedimiento (mala planificación, triaje, derivación indebida).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>ítem</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Tiempo de admisión</td> <td>-Tiempo de espera -Tiempo de procesamiento</td> <td>16,17,18</td> <td rowspan="3">1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre</td> <td rowspan="3">Inadecuado Regular Adecuado</td> </tr> <tr> <td>D2: Tiempo en sala de espera</td> <td>-Tiempo de búsqueda de Historias clínicas</td> <td>19,20,21</td> </tr> <tr> <td>D3: Tiempo de atención Odontológica</td> <td>-Cómodidad -10 a 20min. -30ª 60min. -Rapidez -Eficacia -Capacitación del personal</td> <td>22,23,24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos	D1: Tiempo de admisión	-Tiempo de espera -Tiempo de procesamiento	16,17,18	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre	Inadecuado Regular Adecuado	D2: Tiempo en sala de espera	-Tiempo de búsqueda de Historias clínicas	19,20,21	D3: Tiempo de atención Odontológica	-Cómodidad -10 a 20min. -30ª 60min. -Rapidez -Eficacia -Capacitación del personal	22,23,24
Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos															
D1: Tiempo de admisión	-Tiempo de espera -Tiempo de procesamiento	16,17,18	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre	Inadecuado Regular Adecuado															
D2: Tiempo en sala de espera	-Tiempo de búsqueda de Historias clínicas	19,20,21																	
D3: Tiempo de atención Odontológica	-Cómodidad -10 a 20min. -30ª 60min. -Rapidez -Eficacia -Capacitación del personal	22,23,24																	
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar																
<p>Nivel: Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Estará conformada por 120 pacientes del servicio de odontología en el Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será de tipo no probabilística</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada 120 pacientes</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Ingrid Mabel Palomino Lipa Año: 2020 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Tiempo de espera Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Ingrid Mabel Palomino Lipa Año: 2020 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de SPSS versión 25.</p> <p>INFERENCIAL: Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros. Para la investigación se aplicó la regresión ordinal, obteniendo los parámetros de significancia.</p>																

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE 1</b>  <b>Calidad de atención</b>	Consta de una encuesta de 15 preguntas dividido en 5 dimensiones las cuales son: dimensión elementos tangibles (3 preguntas y 5 escalas), dimensión fiabilidad (3 preguntas y 5 escalas), capacidad de respuesta (3 preguntas y 5 escalas), dimensión seguridad (3 preguntas y 5 escalas), dimensión empatía (3 preguntas y 5 escalas).	Elementos tangibles	-Ordenado, limpio y agradable -Equipos modernos -Personal eficiente	1 2 3	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		Fiabilidad	Soluciones rápidas -Atención igualitaria -Orden de llegada	4 5 6	
		Capacidad de respuesta	-Servicio oportuno -Eficiente y eficaz -Atención inmediata	7 8 9	
		Seguridad	-Experiencia -Medidas de seguridad -Nivel Profesional	10 11 12	
		Empatía	-Atención individualizada -Trato amable -Satisfacción	13 14 15	
		<b>VARIABLE 2</b>	Consta de una encuesta de 9 preguntas dividido en 3 dimensiones las cuales son: dimensión tiempo de admisión (3 preguntas y 5 escalas), dimensión tiempo en sala de espera (3 preguntas y 5 escalas), dimensión tiempo de atención odontológica (3 preguntas y 5 escalas).	Tiempo de admisión	
<b>Tiempo de espera</b>	Tiempo de sala de espera	-Comodidad -10 a 20min. -30ª 60min		19 20 21	
	Tiempo de atención Odontológica	-Rapidez -Eficacia -Capacitación del personal		22 23 24	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	¿Usted considera que el servicio de odontología tiene que ser ordenado limpio y agradable para disminuir en tiempo de espera?	x		x		x		
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del servicio de odontología deben contar con tecnología de punta y ayudar a disminuir el tiempo de espera?	x		x		x		
3	¿Considera importante la eficiencia del personal de salud para disminuir el tiempo de espera?	x		xx		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
4	¿Usted considera que el personal de Salud da soluciones adecuadas a las exigencias de los usuarios los cuales disminuirán el tiempo de espera?	x		x		x		
5	¿Usted considera que la atención es igualitaria para los asegurados y no asegurados?	x		x		x		
6	¿ La atención en el Centro de salud se realiza respetando el orden de llegada	x		xx				
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
7	¿Considera que el personal de Salud te brinda un servicio oportuno y en el tiempo adecuado para aclarar tus dudas?	x		x		x		
8	¿Percibe que el personal administrativo realiza los trámites con eficiencia y eficacia para disminuir el tiempo de admisión	x		x		x		
9	¿Percibe que el personal de salud brinda una atención inmediata a los pacientes, durante la atención odontológica?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
10	¿Percibe que el personal de Salud que lo atiende cuenta con la experiencia, brindando seguridad? Y el tiempo adecuado en su atención?	x		x		x		
11	¿Consideras que el personal cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (lavado de manos uso de guante, mascarilla)?	x		x		x		
12	¿Considera que el nivel profesional del personal de salud es el más óptimo, teniendo en cuenta los tiempos de atención al paciente?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
13	¿Percibe que el personal de salud lo atiende en forma individualizada durante el tiempo de atención odontológica?	x		x		x		
14	¿Percibe que el personal administrativo demuestra respeto a los usuarios durante el tiempo de admisión?	x		x		x		
15	¿Considera que la atención brindada por el personal de salud satisface sus expectativas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

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

20

.....de.....Febrero.....del 2020



<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del experto Informante.

Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 6: Tiempo en admisión</b>							
16	¿Considera que el tiempo de espera es el apropiado para una buena calidad de atención?	x		x		x		
17	¿Considera que el procesamiento de información por el personal administrativo es en menor tiempo y mejorará la calidad de atención?	x		x		x		
18	¿El adecuado llenado de las Historias clínicas en admisión mejora la calidad de servicio?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 7: Tiempo en sala de espera</b>							
19	¿Considera usted que el tiempo de la consulta le hace sentir cómodo como parte de la calidad de atención?	x		x		x		
20	¿Considera que el tiempo de espera debe ser de 10-20min para que mejore la calidad de atención?	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Considera que el tiempo prudencia de espera debería a ser de 30 a 60min para que se dé una atención de calidad?	x		x				
	<b>DIMENSIÓN 8: Tiempo de atención odontológica</b>							
22	¿Considera prudente que el tiempo de atención odontológica debe ser rápida para la calidad de atención?	x		x		x		
23	¿Considera que se debe dar un tratamiento eficaz durante el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?	x		x		x		
24	¿Considera que es necesario que el profesional de salud tenga capacitación para disminuir el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable ( x )**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Febrero...del 2020

.....



Firma del experto Informante.

Especialidad

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario Calidad de atención

Instrucciones:

En las siguientes preposiciones marque con una X en el valor del casillero que según usted corresponde calificación: Datos Informativos: **Nunca: N** **Casi Nunca: CN** **A veces:AV** **Casi siempre: CS**

**Siempre:S**

N°	DIMENSIONES - INDICADORES	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>						
1	¿Usted considera que el servicio de odontología tiene que ser ordenado limpio y agradable para disminuir en tiempo de espera?					
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del servicio de odontología deben contar con tecnología de punta y ayudar a disminuir el tiempo de espera?					
3	¿Considera importante la eficiencia del personal de salud para disminuir el tiempo de espera?					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
4	¿Usted considera que el personal de Salud da soluciones adecuadas a las exigencias de los usuarios los cuales disminuirán el tiempo de espera?					
5	¿Usted considera que la atención es igualitaria para los asegurados y no asegurados?					
6	¿Piensa que la atención en el Centro de salud se realiza respetando el orden de llegada					
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>						
7	¿Considera que el personal de Salud te brinda un servicio oportuno y en el tiempo adecuado para aclarar tus dudas?					
8	¿Percibe que el personal administrativo realiza los trámites con eficiencia y eficacia para disminuir el tiempo de admisión?					
9	¿Percibe que el personal de salud brinda una atención inmediata a los pacientes, durante la atención odontológica?					
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
10	¿Percibe que el personal de Salud que lo atiende cuenta con la experiencia, brindando seguridad? Y el tiempo adecuado en su atención?					
11	¿Consideras que el personal cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (lavado de manos uso de guante, mascarilla)?					
12	¿Considera que el nivel profesional del personal de salud es el óptimo, teniendo en cuenta los tiempos de atención al paciente?					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	¿Percibe que el personal de salud lo atiende en forma individualizada durante el tiempo de atención odontológica?					
14	¿Percibe que el personal administrativo demuestra respeto a los usuarios durante el tiempo de admisión?					
15	¿Considera que la atención brindada por el personal de salud satisface sus expectativas?					

Fuente: *Elaboración propia*

## Anexo 2: Cuestionario Tiempo de espera Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una X en el valor del casillero que según usted corresponde calificación: Datos Informativos: **Nunca: N** **Casi Nunca: CN** **A veces: AV** **Casi siempre: CS** **Siempre: S**

N°	DIMENSIONES - INDICADORES	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 6: Tiempo de admisión</b>						
16	¿Considera que el tiempo de espera es el apropiado para una buena calidad de atención?					
17	¿Considera que el procesamiento de información por el personal administrativo es en menor tiempo y mejorará la calidad de atención?					
18	¿El adecuado llenado de las Historias clínicas en admisión mejora la calidad de servicio?					
<b>DIMENSIÓN 7: Tiempo en sala de espera</b>						
19	¿Cree usted que el tiempo de la consulta le hace sentir cómodo como parte de la calidad de atención?					
20	¿Considera que el tiempo de espera debe ser de 10-20min para que mejore la calidad de atención?					
21	¿Considera que el tiempo prudencia de espera debería a ser de 30 a 60min para que se dé una atención de calidad?					
<b>DIMENSIÓN 8: Tiempo de atención odontológica</b>						
22	¿Considera prudente que el tiempo de atención odontológica debe ser rápido para la calidad de atención?					
23	¿Considera que se debe dar un tratamiento eficaz durante el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?					
24	¿Considera que es necesario que el profesional de salud tenga capacitación para disminuir el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?					

Fuente: Elaboración propia

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr.

### **Presente**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación se titula: “**Calidad de atención y Tiempo de espera en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020**”, siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Firma  
Ingrid Mabel Palomino Lipa  
DNI: 40773750

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Calidad de atención VARIABLE 1

**MINSA (2020)** define a la Calidad de atención que es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humanos para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. (p.16) **Avedis Donabedian (2001)** la **calidad** de la **atención** es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (S108)

En cuanto a la definición de las dimensiones **Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985)**, mantenemos las cinco dimensiones de la calidad del servicio, a. Se refiere a elementos tangibles; son instalaciones, equipos, personal y métodos de comunicación que brindan servicios de mejor calidad. La fiabilidad; se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. La Capacidad de respuesta; es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. La seguridad es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. También la empatía se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes por el cual se brindará un mejor servicio al cliente (p.419)

### Tiempo de espera VARIABLE 2

**Pashanaste y Pinedo (2016)** manifestaron que la palabra “paciente” es palabra compuesta proveniente del latín “patiens” o “patientis”, el participio presente del verbo “pati”, que representa sufrir o aguantar. La misma raíz que “padecer.” El lapso de tiempo de espera del paciente mientras llega a su turno, en cambio otra vez depende del profesional (agenda organizada en un tiempo determinada para cada paciente, empezar a deshora, interrupciones obstáculos) y desde luego otras del propio procedimiento (mala planificación, triaje, derivación indebida).

**Chapilliquén (2013)**, refiere que el tiempo de trámite en la cita de admisión, es el lugar donde se percibe la cantidad de pacientes que asisten al consultorio exterior para alguna de las distintas especialidades, dicho trámite se efectúa, siguiendo los protocolos establecidos por el Minsa. Sin embargo, desde esta primera fase, se observa mucha afluencia de pacientes que llegan indistintamente al centro de salud, haciendo cola para acceder al trámite de la cita en las ventanillas de admisión. Asistiendo de diferentes lugares de Lima y provincias. (p.36)

**Bárdales y Díaz (2009)** El Tiempo en sala de espera antes de la consulta que generalmente la demora al ser atendido y el espacio ocupado durante dicho proceso debe ser cómodo ya que de esta manera será agradable y acogedor para el paciente. (p.37)



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Calidad de atención y Tiempo de espera en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Público del Callao, 2020.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la calidad de atención en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con los elementos tangibles en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la fiabilidad en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la seguridad en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p> <p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la empatía en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y el Tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>objetivos específicos 1</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 2</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 3</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 4</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos 5</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía con el tiempo de espera en el servicio de odontología del Centro de salud del Callao, 2020..</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la Calidad de atención y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específicas 1.</b></p> <p>Existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 2.</b></p> <p>Existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 3.</b></p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 4.</b></p> <p>Existe relación entre la seguridad con el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas 5.</b></p> <p>Existe relación entre la empatía con el tiempo de espera en el servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p><b>MINSa (2020)</b> define a la Calidad de atención que es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humanos para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. (p.16)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Elementos tangibles.	-Ordenado, limpio y agradable  -Equipos modernos -Personal eficiente	1,2,3	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre	Inadecuado  Regular  Adecuado
			D2: Fiabilidad	Soluciones rápidas  -Atención igualitaria -Orden de llegada	4,5,6		
			D3: Capacidad de respuesta	-Servicio oportuno  -Eficiente y eficaz -Atención inmediata	7,8,9		
			D4: Seguridad.	-Experiencia  -Medidas de seguridad	10,11,12		
			D5: Empatía	-Nivel Profesional  -Atención individualizada  -Trato amable  -Satisfacción	13,14,15		



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE 1</b>	Consta de una encuesta de 15 preguntas dividido en 5 dimensiones las cuales son: dimensión elementos tangibles (3 preguntas y 5 escalas), dimensión fiabilidad (3 preguntas y 5 escalas), capacidad de respuesta (3 preguntas y 5 escalas), dimensión seguridad (3 preguntas y 5 escalas), dimensión empatía (3 preguntas y 5 escalas).	Elementos tangibles	-Ordenado, limpio y agradable -Equipos modernos -Personal eficiente	1 2 3	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		Fiabilidad	Soluciones rápidas -Atención igualitaria -Orden de llegada	4 5 6	
		Capacidad de respuesta	-Servicio oportuno -Eficiente y eficaz -Atención inmediata	7 8 9	
		Seguridad	-Experiencia -Medidas de seguridad -Nivel Profesional	10 11 12	
		Empatía	-Atención individualizada -Trato amable -Satisfacción	13 14 15	
<b>VARIABLE 2</b>	Consta de una encuesta de 9 preguntas dividido en 3 dimensiones las cuales son: dimensión tiempo de admisión (3 preguntas y 5 escalas), dimensión tiempo en sala de espera (3 preguntas y 5 escalas), dimensión tiempo de atención odontológica (3 preguntas y 5 escalas).	Tiempo de admisión	-Tiempo de espera -Tiempo de procesamiento -Tiempo de búsqueda de Historias clínicas	16 17 18	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		Tiempo de sala de espera	-Comodidad -10 a 20min. -30ª 60min	19 20 21	
<b>Tiempo de espera</b>		Tiempo de atención Odontológica	-Rapidez -Eficacia -Capacitación del personal	22 23 24	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	¿Usted considera que el servicio de odontología tiene que ser ordenado limpio y agradable para disminuir en tiempo de espera?	x		x		x		
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del servicio de odontología deben contar con tecnología de punta y ayudar a disminuir el tiempo de espera?	x		x		x		
3	¿Considera importante la eficiencia del personal de salud para disminuir el tiempo de espera?	x		xx		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
4	¿Usted considera que el personal de Salud da soluciones adecuadas a las exigencias de los usuarios los cuales disminuirán el tiempo de espera?	x		x		x		
5	¿Usted considera que la atención es igualitaria para los asegurados y no asegurados?	x		x		x		
6	¿La atención en el Centro de salud se realiza respetando el orden de llegada?	x		xx				
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
7	¿Considera que el personal de Salud te brinda un servicio oportuno y en el tiempo adecuado para aclarar tus dudas?	x		x		x		
8	¿Percibe que el personal administrativo realiza los trámites con eficiencia y eficacia para disminuir el tiempo de admisión?	x		x		x		
9	¿Percibe que el personal de salud brinda una atención inmediata a los pacientes, durante la atención odontológica?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
10	¿Percibe que el personal de Salud que lo atiende cuenta con la experiencia, brindando seguridad? Y el tiempo adecuado en su atención?	x		x		x		
11	¿Consideras que el personal cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (lavado de manos uso de guante, mascarilla)?	x		x		x		
12	¿Considera que el nivel profesional del personal de salud es el más óptimo, teniendo en cuenta los tiempos de atención al paciente?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
13	¿Percibe que el personal de salud lo atiende en forma individualizada durante el tiempo de atención odontológica?	x		x		x		
14	¿Percibe que el personal administrativo demuestra respeto a los usuarios durante el tiempo de admisión?	x		x		x		
15	¿Considera que la atención brindada por el personal de salud satisface sus expectativas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable ( x )**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:** Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo    **DNI:** 25601051

**Especialidad del validador:** Gestión de la Educación

08 de diciembre de 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.    <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 6: Tiempo en admisión</b>							
16	¿Considera que el tiempo de espera es el apropiado para una buena calidad de atención?	x		x		x		
17	¿Considera que el procesamiento de información por el personal administrativo es en menor tiempo y mejorará la calidad de atención?	x		x		x		
18	¿El adecuado llenado de las Historias clínicas en admisión mejora la calidad de servicio?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 7: Tiempo en sala de espera</b>							
19	¿Considera usted que el tiempo de la consulta le hace sentir cómodo como parte de la calidad de atención?	x		x		x		
20	¿Considera que el tiempo de espera debe ser de 10-20min para que mejore la calidad de atención?	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Considera que el tiempo prudencia de espera debería a ser de 30 a 60min para que se dé una atención de calidad?	x		x				
	<b>DIMENSIÓN 8: Tiempo de atención odontológica</b>							
22	¿Considera prudente que el tiempo de atención odontológica debe ser rápida para la calidad de atención?	x		x		x		
23	¿Considera que se debe dar un tratamiento eficaz durante el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?	x		x		x		
24	¿Considera que es necesario que el profesional de salud tenga capacitación para disminuir el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable ( x )**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:** Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo    **DNI:** 25601051

**Especialidad del validador:** Gestión de la Educación


08 de diciembre de 2020

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....  
**Firma del experto Informante.**

Anexo 1: Cuestionario Calidad de atención

Instrucciones:

En las siguientes preposiciones marque con una X en el valor del casillero que según usted corresponde calificación: Datos Informativos: **Nunca: N** **Casi Nunca: CN** **A veces: AV** **Casi siempre: CS** **Siempre: S**

N°	DIMENSIONES - INDICADORES	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>						
1	¿Usted considera que el servicio de odontología tiene que ser ordenado limpio y agradable para disminuir en tiempo de espera?					
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del servicio de odontología deben contar con tecnología de punta y ayudar a disminuir el tiempo de espera?					
3	¿Considera importante la eficiencia del personal de salud para disminuir el tiempo de espera?					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
4	¿Usted considera que el personal de Salud da soluciones adecuadas a las exigencias de los usuarios los cuales disminuirán el tiempo de espera?					
5	¿Usted considera que la atención es igualitaria para los asegurados y no asegurados?					
6	¿Piensa que la atención en el Centro de salud se realiza respetando el orden de llegada					
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>						
7	¿Considera que el personal de Salud te brinda un servicio oportuno y en el tiempo adecuado para aclarar tus dudas?					
8	¿Percibe que el personal administrativo realiza los trámites con eficiencia y eficacia para disminuir el tiempo de admisión?					
9	¿Percibe que el personal de salud brinda una atención inmediata a los pacientes, durante la atención odontológica?					
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
10	¿Percibe que el personal de Salud que lo atiende cuenta con la experiencia, brindando seguridad? Y el tiempo adecuado en su atención?					
11	¿Consideras que el personal cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (lavado de manos uso de guante, mascarilla)?					
12	¿Considera que el nivel profesional del personal de salud es el más óptimo, teniendo en cuenta los tiempos de atención al paciente?					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	¿Percibe que el personal de salud lo atiende en forma individualizada durante el tiempo de atención odontológica?					
14	¿Percibe que el personal administrativo demuestra respeto a los usuarios durante el tiempo de admisión?					
15	¿Considera que la atención brindada por el personal de salud satisface sus expectativas?					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Cuestionario Tiempo de espera Instrucciones:

En las siguientes preposiciones marque con una X en el valor del casillero que según usted corresponde calificación: Datos Informativos: **Nunca: N** **Casi Nunca: CN** **A veces: AV** **Casi siempre: CS** **Siempre: S**

N°	DIMENSIONES - INDICADORES	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 6: Tiempo de admisión</b>						
16	¿Considera que el tiempo de espera es el apropiado para una buena calidad de atención?					
17	¿Considera que el procesamiento de información por el personal administrativo es en menor tiempo y mejorará la calidad de atención?					
18	¿El adecuado llenado de las Historias clínicas en admisión mejora la calidad de servicio?					
<b>DIMENSIÓN 7: Tiempo en sala de espera</b>						
19	¿Cree usted que el tiempo de la consulta le hace sentir cómodo como parte de la calidad de atención?					
20	¿Considera que el tiempo de espera debe ser de 10-20min para que mejore la calidad de atención?					
21	¿Considera que el tiempo prudencia de espera debería a ser de 30 a 60min para que se dé una atención de calidad?					
<b>DIMENSIÓN 8: Tiempo de atención odontológica</b>						
22	¿Considera prudente que el tiempo de atención odontológica debe ser rápido para la calidad de atención?					
23	¿Considera que se debe dar un tratamiento eficaz durante el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?					
24	¿Considera que es necesario que el profesional de salud tenga capacitación para disminuir el tiempo de atención odontológica para brindar calidad de atención?					

Fuente: Elaboración propia





E55	5	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3	4
E56	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4
E57	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3
E58	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3
E59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
E60	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	4	3
E61	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2
E62	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
E63	5	4	5	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4
E64	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E65	3	5	4	1	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4
E66	5	5	2	3	1	3	3	2	1	2	4	3	3	2	1
E67	5	5	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	1	3	3
E68	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
E69	5	5	5	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2
E70	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	2
E71	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E72	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E73	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E74	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E75	4	5	5	4	1	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
E76	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E77	5	4	5	5	5	2	1	5	2	5	2	4	2	2	4
E78	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
E79	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
E80	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E81	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E82	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4
E83	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2
E85	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E86	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2
E89	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E90	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E91	4	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5
E92	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5
E93	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
E94	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E95	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4
E96	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
E97	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
E98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E99	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E100	4	5	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
E101	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E102	4	5	5	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3	4
E103	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4
E104	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3
E105	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3
E106	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
E107	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	4	3
E108	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2
E109	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
E110	4	5	5	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4
E111	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E112	3	3	4	1	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4
E113	4	5	2	3	1	3	3	2	1	2	4	3	3	2	1
E114	4	5	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	1	3	3
E115	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
E116	5	5	5	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2
E117	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2
E118	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
E119	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E120	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4

## BASE DE DATOS CUESTIONARIO – VARIABLE TIEMPO DE ESPERA

	TIEMPO DE ESPERA								
	TIEMPO DE ADMISIÓN			TIEMPO DE ESPERA			TIEMPO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA		
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	3	3	4	4	3	4	4	5	5
E2	5	5	4	2	4	3	2	3	3
E3	3	4	4	3	3	3	3	4	5
E4	5	5	5	5	5	4	2	5	5
E5	5	4	4	3	5	4	3	5	5
E6	3	3	5	3	3	4	3	5	4
E7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E8	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E9	5	4	5	5	5	5	3	5	5
E10	2	3	5	3	5	4	4	5	5
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	4	4	5	5	5	5	4	5	5
E13	4	2	4	4	4	4	4	5	5
E14	5	5	5	3	3	3	3	4	5
E15	3	4	4	4	5	4	3	4	5
E16	4	5	4	3	5	2	3	4	4
E17	4	3	5	4	2	3	2	5	3
E18	3	3	3	4	3	3	2	3	5
E19	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E20	3	5	5	4	2	3	3	5	5
E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E22	5	5	4	5	3	3	3	4	5
E23	2	3	3	2	4	5	4	4	5
E24	5	4	2	5	5	5	4	5	5
E25	3	5	3	4	4	2	2	3	4
E26	2	3	5	4	5	5	5	5	5
E27	2	4	4	3	4	3	3	5	5
E28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	4	4	4	5	4	3	4	4	5
E30	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E31	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E32	4	2	5	5	3	3	3	5	5
E33	4	4	4	5	4	4	5	4	4
E34	1	3	4	3	3	2	1	2	3
E35	4	3	5	3	3	3	3	3	4
E36	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E37	5	4	4	4	5	4	4	5	5
E38	3	3	4	4	4	4	4	4	4
E39	4	4	4	4	3	3	3	4	4
E40	5	5	5	4	3	3	5	5	5
E41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E42	4	4	3	4	3	3	4	4	4
E43	4	4	4	4	3	3	3	4	4
E44	3	3	4	4	3	4	1	5	5
E45	5	5	4	2	1	3	2	3	3
E46	3	4	4	3	3	3	3	4	5
E47	5	5	5	5	5	1	2	5	5
E48	5	4	4	3	5	4	3	5	5
E49	3	3	5	3	3	4	3	5	4
E50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E51	5	3	5	5	5	1	5	5	5

E52	5	4	5	5	5	5	3	5	5
E53	2	3	5	3	5	1	1	5	5
E54	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E55	4	4	5	5	5	5	4	5	5
E56	4	2	4	4	4	4	4	5	5
E57	5	5	5	3	3	3	3	4	5
E58	3	4	4	4	5	4	3	4	5
E59	4	5	4	3	5	2	3	4	4
E60	4	3	5	4	2	3	2	5	3
E61	3	3	3	4	3	3	2	3	4
E62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E63	3	4	4	4	2	3	3	4	4
E64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E65	4	4	4	4	3	3	3	4	4
E66	2	3	3	2	1	4	1	4	4
E67	4	1	2	4	4	4	4	4	4
E68	3	4	3	4	4	2	2	3	4
E69	2	3	4	4	4	4	4	4	4
E70	2	4	4	4	4	4	4	4	4
E71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E75	4	2	4	4	4	4	4	4	4
E76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E77	1	4	4	4	4	2	1	2	4
E78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E84	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E85	4	4	5	4	5	5	4	4	4
E86	4	4	4	4	5	5	5	4	4
E87	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E88	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E89	4	4	5	4	5	5	4	4	4
E90	4	4	4	4	5	5	5	4	4
E91	5	5	4	4	5	4	4	5	5
E92	5	5	4	2	4	5	2	5	5
E93	5	4	4	5	5	5	5	4	5
E94	5	5	5	5	5	4	2	5	5
E95	5	4	4	5	5	4	5	5	5
E96	5	5	5	5	5	4	5	5	4
E97	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E98	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E99	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E100	2	3	5	3	5	4	4	5	5
E101	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E102	4	4	5	5	5	5	4	5	5
E103	4	2	4	4	4	4	4	5	5
E104	5	5	5	3	3	3	3	4	5
E105	3	4	4	4	5	4	3	4	5
E106	4	5	4	3	5	2	3	4	4
E107	4	3	5	4	2	3	2	5	3
E108	3	3	3	4	3	3	2	3	5
E109	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E110	3	5	5	4	2	3	3	5	5
E111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E112	5	5	4	5	3	3	3	4	5
E113	2	3	3	2	4	5	4	4	5
E114	5	4	2	5	5	5	4	5	5
E115	3	5	3	4	4	2	2	3	4
E116	2	3	5	4	5	5	5	5	5
E117	2	4	4	3	4	3	3	5	5
E118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E119	4	4	4	5	4	3	4	4	5
E120	4	4	5	4	4	4	4	4	4