



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Tiempo de espera y calidad de atención odontológica en  
pacientes del Centro de Salud - San Martín de Porres, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Espinoza Rodriguez, Gustavo Joel (ORCID: 0000-0001-5315-9048)

**ASESOR:**

Dr. Gallarday Morales, Santiago Aquiles (ORCID: 0000-0002-0452-5862)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi familia y amigos que siempre me apoyan y alientan en todo momento.

## **Agradecimiento**

A Dios, mi familia, profesores y amigos por su ayuda en poder culminar este nuevo proyecto trazado.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validez instrumento Cuestionario sobre el tiempo de espera, expertos	18
Tabla 2: Validez instrumento Cuestionario sobre calidad de atención, expertos	18
Tabla 3: Lista de expertos la validez del instrumento de recolección de datos	19
Tabla 4: Niveles de confiabilidad	19
Tabla 5: Tiempo de espera y dimensiones en pacientes del Centro de Salud	22
Tabla 6: Calidad de atención y dimensiones en pacientes del Centro de Salud	23
Tabla 7: Correlación tiempo de espera y calidad de atención	24
Tabla 8: Correlación de Elementos tangibles y tiempo de espera	25
Tabla 9: Correlación de Capacidad de respuesta y tiempo de espera	26
Tabla 10: Correlación de Fiabilidad - complacencia y tiempo de espera	27
Tabla 11: Correlación de Seguridad y tiempo de espera	28
Tabla 12: Correlación de Empatía y tiempo de espera	29

## Resumen

La presente investigación busca establecer la relación entre el tiempo de espera y la calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, las variables utilizadas fueron tiempo de espera y calidad de atención. Fue empleado el método hipotético deductivo, el estudio tuvo un diseño no experimental de nivel descriptivo, correlacional, transeccional y muestreo probabilístico. La población estuvo constituida por 110 pacientes y la muestra por 86 pacientes; la recopilación de los datos se hizo utilizando la técnica de las encuestas y como instrumento el cuestionario. Los datos estadísticos fueron procesados con el programa estadístico SPSS. Concluye que el tiempo de espera y la calidad de atención muestra una correlación positiva moderada  $Rho: 0,810$  además de una relación significativamente alta con un valor  $P (0,000) <0,05$ . Asimismo, existe una correlación positiva alta entre las variables tiempo de espera y la dimensión elementos tangibles ( $Rho: 0,724$ ); además de una relación significativamente alta con un valor  $P (0,000) <0,05$ . De la misma manera se observa una correlación positiva alta entre la variable tiempo de espera y la dimensión fiabilidad y complacencia ( $Rho: 0,714$ ), además de una relación significativamente alta con un valor  $P (0,000) <0,05$ .

**Palabras claves:** Tiempo de espera, calidad de atención, elementos tangibles, capacidad de respuesta, complacencia.

## **Abstract**

This research seeks to establish the relationship between waiting time and the quality of dental care in patients at the San Martín de Porres Health Center. The variables used were waiting time and quality of care. The hypothetical-deductive method was used, the study had a non-experimental design with a descriptive, correlational, transectional and probabilistic sampling level. The population consisted of 110 patients and the sample by 86 patients; The data collection was done using the survey technique and the questionnaire as an instrument. Statistical data were processed with the statistical program SPSS. It concludes that the waiting time and the quality of care show a moderate positive correlation  $Rho: 0.810$  in addition to a significantly high relationship with a P value  $(0.000) < 0.05$ . Likewise, there is a high positive correlation between the waiting time variables and the tangible elements dimension ( $Rho: 0.724$ ); in addition to a significantly high relationship with a P value  $(0.000) < 0.05$ . In the same way, a high positive correlation is observed between the waiting time variable and the reliability and compliance dimension ( $Rho: 0.714$ ), in addition to a significantly high relationship with a P value  $(0.000) < 0.05$ .

**Keywords:** Waiting time, quality of care, tangible elements, responsiveness, complacency.

## I. INTRODUCCIÓN

El tiempo de espera en ser atendido y la calidad del servicio durante el proceso de atención son sumamente importantes sostener diferentes procesos serviciales odontológicos. Sin embargo, definiendo mayoría de las veces no se con la debida seriedad. Esto se ve reflejado en aquellos centros asistenciales donde estos factores pueden depender del paciente (algunos se adelantan y otros se retrasan en sus citas), así como de los profesionales (los procedimientos, tiempo destinado a cada paciente) y asimismo del proceso asistencial o administrativo (no hay planificación, ni debida derivación). Algunas causas son difíciles de cambiar, pero podría lograrse un tiempo de espera más cómodo cumpliendo ciertas leyes y normas que permitan la satisfacción de los pacientes (Brown, 2018)

Díaz y Osada (2015) proponiendo gestionar funcionamiento accionadas de manera correcta con determinaciones programadas para realizar intervenciones requerida con orden correspondido. Además, French, Henry y Williams (2014) desarrollando definir diferentes circunstancias coordinadas por medio de consultas programadas para planificar cada proceso médico de urgencia solicitada. Luego, Szwako y Vera (2017) definiendo diversas recopilaciones características que deben representar los procesamientos serviciales destinados para cumplir las exigencias esperadas de los pacientes recurrentes. En definitiva, Swart, Muller y Rabie (2018) demostrando deducir variedades de indicadores comprometidos para agilizar mejoramientos puntualizados por medio de las horas brindadas de las atenciones solicitadas en la institución requerida.

Oberreuter et al. (2017) definiendo pronóstico bajo revisión por medio de procedimientos complejos para gestionar a mayor rapidez de continuidad sugerida en mantener complementarias de beneficios esperados. Conforme, Palmer et al. (2017) alineándose a conceptualizar el orden requerido, por diversos motivos seleccionados en los resultados posteriores para poder alcanzar mejoras coordinadas de procesos intervenidas del paciente. En cuanto, Rodrigues et al. (2016) analizar diferentes procesos de derivación de pacientes con varios problemas suscitados, mostrando ordenar los tiempos requeridos a partir del acontecimiento y producir tácticas de optimización. De nuevo, Singh, Abdel Goad y Ramklass (2015) consignando recursos humanos e instalaciones para favorecer procesos serviciales intervenidos requeridos a diversos pacientes para desarrollar



las actividades dispuestas y tiempo dispone al procedimiento definido.

Estados Unidos se considera que ambas variables citadas son primordiales en los pacientes. En la actualidad, hay centros de salud y personal encargado que explican claramente el tiempo de duración de un procedimiento y un aproximado de espera para ser atendido. (Brown, 2018) Posteriormente, en la I Cumbre de las Américas en 1994, se evaluaron los parámetros o estándares de la atención en salud en cuanto a la calidad, proponiéndose recomendaciones adecuadas para los mejoramientos concretos para demostrar mejores condiciones accionados por los subordinados asignados en las intervenciones demostradas mediante procesos serviciales comprometidos a los solicitantes recurrentes, además obteniendo diversas respuestas satisfactorias esperadas. (Pingo, 2018)

Arsic et al. (2015) destinando direccionar capacidades accionadas en realizar diferentes tareas destinadas para evaluar estabilidad precisa de las atenciones programadas establecidas. Así mismo, Gardner, Wacker y Boelter (2009) direccionando evaluaciones sugeridas para confrontar acontecimientos intervenidos serviciales en promover condiciones demandantes, demostrando disponibilidad continúa comprometida. Luego, Lawton y Kasari (2012) definiendo derivar afectos positivos demostrados durante funciones atendidas para desarrollar diferentes funciones organizadas y denominadas expresiones durante la comunicación establecida servicial. En definitiva, Rodriguez et al. (2021) registrando definir distintas herramientas basadas en monitorear programaciones de mediciones accionadas para definir la intervención especializada a los pacientes asignados para distintas secuencias operacionales médicas.

En nuestro país, derivando resaltar distintas interrogantes definidas en las intervenciones serviciales Odontología, destinando programaciones registradas en fomentar procesamientos gestionados para destinar acciones serviciales médicas, garantizando sintetizar diversas citas ratificadas y ser el primero a la hora de atención. En nuestro país el 85% de centros de salud son estatales, además según un estudio realizado por el Centro de Desarrollo Educativo Integral, la atención es según la llegada de los pacientes (Pacheco, 2018). Según el INEI, los pacientes no encontraron citas para el día requerido, generalmente esperan aproximadamente 13 días para ser atendidos, a diferencia del estudio del 2015 que era de 18 días y del 2014 que fue de 17 días. (INEI, 2016) El promedio

de tiempo para la atención (desde la llegada al centro hasta su ingreso al consultorio) es de 101 minutos; mientras en el consultorio el tiempo promedio es de 12 minutos; sin embargo, la satisfacción mostrada por los pacientes de consulta externa con el servicio recibido es muy alta (73,9%) (INEI, 2016). La atención de salud debe centralizarse en el paciente de manera integral, para el logro de una relación de confianza entre pacientes y médicos. (Del Salto, 2014)

Actualmente en el establecimiento estudiado, se ha observado el incremento de pacientes con problemas dentales, quienes en su mayoría requieren de curaciones, exodoncias, etc. Sin embargo, algunos pacientes tienen dudas e incertidumbre con respecto a los servicios brindados, por lo que es necesario hacer un control y seguimiento a fin de mejorar los servicios ofrecidos. Por lo que se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica, 2020? Definiendo sostener coherencia direccionada en las diferentes determinaciones planteadas en la institución.

Tenemos como problema general el siguiente: ¿Cuál coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica, 2020?, Asimismo como problemas específicos tenemos: Primero ¿Cuál coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y elementos tangibles en la institución odontológica, 2020?, Segundo ¿Cuál coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y capacidad de respuesta en la institución odontológica, 2020?, Tercero ¿Cuál coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y fiabilidad de complacencia en la institución odontológica, 2020?, Cuarto ¿Cuál coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y seguridad en la institución odontológica, 2020? Quinto ¿Cuál coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y empatía en la institución odontológica, 2020?

La justificación teórica, siguiendo lo descrito por Donabedian (2003), se hace el análisis acerca del impacto de un mínimo tiempo esperado definido para generar complacencia complementaria, registrando diferentes estrategias para promover incrementar satisfacción adquirida. Además, registrando prolongar diferentes enigmas conceptuales y dimensionales, adquiriendo concepción de nuevas teorías concretadas. Asimismo, promoviendo beneficiar mejoramientos complementarios en garantizar resultados satisfactorios. Luego, desarrollar

refutaciones justificadas metodológicas se basa en que servirá de guía para futuros investigadores, además de ser un insumo para los gestores de salud demostrando deducir nuevos acontecimientos experimentados para desarrollar inducciones de diferentes acciones en garantizar mejores intervenciones serviciales esperadas. Luego, la justificación práctica radica en la importancia del diagnóstico levantado referente a la atención odontológica en pacientes permitirá obtener información suficiente para poder concientizar a los trabajadores de salud y derivando diversos gestores asignados para desarrollar funciones serviciales intervenidas. Promoviendo derivar deducciones justificadas económicamente para señalar demostraciones ponderadas para adquirir diferentes informaciones validadas, gestionando programaciones operativas financiadas equilibradas, demostrando obtener sostenibilidad equilibrada en las funciones demostradas.

Registrando propósito general concreto radica en examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica, 2020. Además, destinando propósitos específicos sostenidos son examinar coincidencia simétrica de incógnita disputada y elementos tangibles en la institución odontológica, 2020. Examinar coincidencia simétrica de incógnita disputada y capacidad de respuesta en la institución odontológica, 2020. Examinar coincidencia simétrica de incógnita disputada y fiabilidad de complacencia en la institución odontológica, 2020. Examinar coincidencia simétrica de incógnita disputada y seguridad en la institución odontológica, 2020. Examinar coincidencia simétrica de incógnita disputada y empatía en la institución odontológica, 2020.

Proyectando sintetizar hipótesis general definido: Existe coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica, 2020. También, registrando hipótesis específicas denominados: Existe coincidencia simétrica de incógnita disputada y elementos tangibles en la institución odontológica, 2020. Existe coincidencia simétrica de incógnita disputada y capacidad de respuesta en la institución odontológica, 2020. Existe coincidencia simétrica de incógnita disputada y fiabilidad de complacencia en la institución odontológica, 2020. Existe coincidencia simétrica de incógnitas disputadas y seguridad en la institución odontológica, 2020. Existe coincidencia simétrica de incógnita disputada y empatía en la institución odontológica, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, derivando los antecedentes nacionales estuvo conformado por autores como Acona (2017) En su tesis titulada definió el propósito general: Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé 2017. Registrando comprobar deducciones descriptivas correlacionales destinadas, además considerando puntualizar diversas modificaciones transversales funcionales. Programando diferentes recopilaciones cuestionadas 150 pacientes asignados, también destinando 100 pacientes atendidos en la institución empresarial. Certificando averiguaciones validadas correlativas que generan acumulaciones aprobadas mediante diversos enigmas valorizados. Demostrando refutaciones estadísticas recopiladas para gestionar funciones instrumentales en definir valoraciones conceptuales destinadas 0.87. Precisando considerar peculiares valoraciones instrumentales respaldadas mediante artilugio comprobado Cronbach 0.83, integrando programaciones específicas para difundir procesos serviciales comprometidos. Se concluye que la mayoría de los usuarios presentan una alta satisfacción 77% de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Callao, mientras que el otro 23% es medio definido comprobado.

Auris (2018) en su investigación definió refutaciones coherentes mediante investigación considera dentro de su propósito general, determinar la relación que existe entre el Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018. Inspeccionando averiguaciones descriptivas correlacionales, también registrando comprobar deducciones descriptivas correlacionales destinadas. Precisando considerar peculiares valoraciones instrumentales respaldadas mediante artilugio comprobado Cronbach, proponiendo sintetizar diferentes referencias teóricas validadas para obtener investigaciones sugeridas mediante mediciones evaluadas de percepciones dimensionales de las valoraciones estudiadas. Siendo alta la confiabilidad en ambos casos: tiempo de espera (0.87) y satisfacción del usuario externo (0.83), mientras en la validez se aplicó la técnica de juicio de expertos. La conclusión hallada da cuenta de la relación negativa entre tiempo de espera y

satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = -0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es alta.

García (2013) En su tesis definida propuso sintetizar deducciones evaluadas por el propósito general: La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública. Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013. Determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. Aplicándose averiguaciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales funcionales. Derivando agrupaciones acumuladas 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos. Ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Concluyendo que los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

Huerta (2015) en su investigación sostiene sugerencias de propósito general: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2015. Registrando comprobar deducciones descriptivas correlacionales destinadas, además considerando puntualizar diversas modificaciones transversales funcionales mediante programaciones cuestionadas modificadas por SERVPERF, garantizando mediciones percibidas de comensales recurrentes. Demostrando refutaciones estadísticas recopiladas 77 personas (usuarios y acompañantes). El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la

encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %. En definitiva, demostrando sostener unificación de enigmas disputadas mediante acciones intervenidas en las operaciones atendidas institucionales, garantizando correspondencia aceptable para demostrar equidad acontecida.

Para empezar, se realiza una exhaustiva revisión de antecedentes internacionales tenemos: Salazar (2014) en su tesis se considera oportuno analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Registrando comprobar deducciones descriptivas correlacionales destinadas, además considerando puntualizar diversas modificaciones transversales funcionales. Programando diferentes recopilaciones cuestionadas 4822 comensales asignados, proyectando diversas formulaciones representativas muestrales 391 sujetos. Derivando gestionar inducciones interrogadas 20 preguntas definidas, Precizando considerar peculiares valoraciones instrumentales respaldadas mediante artilugio comprobado Cronbach 0.832. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p 0,000$ ). En definitiva, definiendo diferentes procesamientos experimentados mediante inducciones coordinadas para demostrar acciones comprometidas al determinado momentos destinados, resaltando mejorar consideraciones adquiridas de los comensales intervenidos.

Gutierrez y Mendoza (2019) en su investigación los tiempos de espera para cirugía electiva son indicadores que legitiman socialmente los servicios sanitarios públicos, si su situación es la adecuada. Objetivo: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención, en pacientes de odontoestomatología de un hospital de la seguridad social. Métodos: Los niveles de satisfacción e insatisfacción se determinaron por medio del instrumento

SERVQUAL modificado. Los resultados se correlacionaron con el tiempo de espera superior a 180 días y con la afectación de la calidad de vida; además, se evaluaron los factores con mayor influencia sobre el grado de insatisfacción. Resultados: El grado de satisfacción fue del 44%. Los pacientes que esperaron más de 180 días presentaron 2,6 veces más posibilidad de insatisfacción, los pacientes afectados presentaron 3,4 veces más posibilidad de insatisfacción. Finalmente, los pacientes afectados presentaron 3,3 más posibilidad de insatisfacción, en relación con que esperaron más de 180 días, los cuales presentaron 2.5 más posibilidad de insatisfacción. En definitiva, sintetizando sostener coincidencia simétrica de incógnitas disputadas, garantizando promover las percepciones evaluadas de correspondencia satisfactoria asociadas en las intervenciones serviciales desarrolladas en un acontecimiento determinado.

Otero y Camargo (2019) en su tesis definiendo el propósito general: Analizar los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. El presente estudio es una metodología de tipo descriptivo, que se elabora teniendo en cuenta que la atención en salud se ha convertido en el eje principal de las diferentes Instituciones prestadoras de servicios, y que la calidad que ofrecen está basada principalmente en el criterio de los usuarios según su experiencia en la atención, por lo tanto se ve reflejado en la satisfacción de los mismos frente a estos servicios; por lo cual la importancia de medir la satisfacción del usuario y para ello se cuenta con herramientas como Servqual, Servqhos y Servperf, que se catalogan como los instrumentos ideales para tal fin. De acuerdo al análisis de los instrumentos mencionados, se logró determinar que son de gran utilidad para las Instituciones de salud. En definitiva, sosteniendo recopilar diversas comprensiones percibidas de los comensales recurrentes, registrando validar programaciones aplicadas en las acciones sugeridas para demostrar ponderaciones óptimas de las elecciones coordinadas en buscar mejoramientos satisfactorios.

Zendjidjian et al. (2014) En su investigación validada definió sostener el propósito general de nuestro estudio fue identificar diferentes factores comprobados mediante pacientes intervenidos que se asocian con la satisfacción programada con la atenciones serviciales psiquiátrica hospitalaria. Proponiendo sintetizar diferentes referencias teóricas validadas para obtener investigaciones

sugeridas mediante mediciones evaluadas de diferentes percepciones dimensionales de las valoraciones estudiadas basado exclusivamente en el punto de vista del paciente. Este estudio transversal se llevó a cabo averiguaciones descriptivas correlacionales en los departamentos de psiquiatría de dos hospitales docentes universitarios públicos franceses. Los datos recolectados incluyeron información de análisis multivariante mediante regresiones lineales múltiples para examinar correspondencia de enigmas disputadas potencialmente asociadas mediante diversas nivelaciones satisfactorias. La mejoría clínica se asoció moderadamente con una mayor satisfacción global ( $\beta=-0,15$ ), registrando correspondencia satisfactoria de diversas intervenciones destinadas ( $\beta=-0,19$ ) y una mayor satisfacción con la comida ( $\beta=-0,18$ ). Los pacientes con hospitalización previa también tenían un mayor nivel de satisfacción con la calidad de la atención en comparación con los pacientes que ingresaban por primera vez ( $\beta=-0,15$ ). En definitiva, para concluir estos factores podrían solucionarse mediante una intervención que, a su vez, podría esperarse que mejore la satisfacción, el manejo de los pacientes y los resultados de salud en los hospitales psiquiátricos.

Mezones et al. (2019) en su artículo sobre acceso al aseguramiento en servicios de salud, tomado en cuenta la Ley de Aseguramiento Universal, concluyeron que el alcance de aseguramiento ha sido ampliado en determinado periodo, sin embargo, las particularidades de los pacientes no corresponden al tipo de aseguramiento. Luego, Moscoso et al. (2019) en su artículo acerca de la seguridad en la medición en cuanto al grado de complacencia en pacientes en nuestro país, concluyeron que existe alto nivel de confiabilidad en el estudio y medición de los diversos tipos de atención en nuestro territorio. Además, Auris (2018) en su estudio sobre la satisfacción de los pacientes de tóxico, concluyó que los pacientes se sentían complacidos en la atención de las áreas hospitalarias; además de la limpieza observada y la comodidad.

Definiendo sintetizar deducciones definida de la variable conceptual tiempo de espera, según Sia y Schuur (2014) promoviendo indicar secuencias programadas de identificaciones ineficientes de enginas conceptuales definidas para registrar alteraciones de funciones intervenidas, es decir a mayor tiempo esperado es menor satisfacción de los pacientes. Al mismo tiempo, Donabedian



(2003) demostrando diferentes elementos complementarios para registrar evaluaciones percibidas de comensales recurrentes para garantizar funciones satisfactorias. En definitiva, Essalud (2013) la define como el tiempo que el paciente espera para ser atendido haciendo una cola. Luego, Pashanate y Pinedo (2016) manifiestan que es el tiempo que un usuario permanece en la cola a la espera de ser atendido para obtener intervenciones sugeridas. Conforme, Miro et al (2003) afirman que existen diversos principios y fases para el tiempo de espera de los pacientes quienes aguardan procesamientos comprobados para derivar funciones serviciales atenuadas.

Los enfoques conceptuales sobre los cuales se enmarca la investigación son: El tiempo esperado para ser atendido es importantísimo al evaluar la calidad dentro de un centro médico. Un mínimo tiempo de esperado corresponde a una máxima complacencia en los usuarios. (Donabedian, 2003) El tiempo requerido en la espera depende de varias áreas como la administración, etc y no exclusivamente por el personal médico. Hay dos maneras de programar este tiempo: el modelo de colas y el modelo de reserva de cita. (Pacheco, 2018)

Definiendo deducciones mediante el término paciente se origina en la paciencia con la que debe contar una persona cuando acude a ser atendida. Las largas esperas se deben mayormente a un inadecuado sistema para programar citas, inapropiado tiempo de atención hospitalario y la disponibilidad no inmediata de las historias clínicas. (Brown, 2015)

Pacheco (2018) establece 3 dimensiones del Tiempo de espera: Trámite de la cita en Admisión: Destinando diversos acontecimientos desarrollados mediante programaciones coordinadas para sostener las determinaciones ingresadas por formulaciones cuestionadas, facilitando procesos serviciales intervenidos para diversas áreas correspondientes. Además, Chapilliquén (2013) Registrando monitorear acumulaciones de operaciones aplicadas mediante diferentes procedimientos garantizados de generar asistencias requeridas a los comensales recurrentes, disponiendo promover intervenciones especializadas de solventar funciones beneficiarios en cumplir las exigencias solicitadas.

Determinando sintetizar secuencias analizadas para definir tiempos determinados concurridos en desarrollar diferentes procedimientos utilizados métodos funcionales, generando equipamiento sostenida por diversos estándares

comprobados para realizar evaluaciones operacionales en definir las consecuencias surgidas por inconvenientes registrados. (Fernández, 2014)

Bardales y Díaz (2009) afirmando sostener recibimientos registrados comprobados mediante técnicas instrumentales para promover las intervenciones sugeridas en demostrar acontecimientos sostenida por diversas acciones programadas en destinar proceso serviciales garantizadas a los comensales recurrentes para cumplir las exigencias requeridas y además potenciar de manera correcta las determinaciones asistidas.

Trámite antes de la consulta: Recopilando inducir informaciones solicitadas para garantizar formulaciones demandantes de asistencias esperadas en promover prestaciones bonificados mediante unificación accesible para separar citas programadas. (Soto, 2011) Sosteniendo definir diversas percepciones sugeridas transcurriendo determinaciones acontecidas en desarrollar intervenciones requeridas generalmente en el área de Triage. Además, Miro, et al (2003) derivando gestionar diferente principios complementarios que logren sostener coordinaciones destinadas para proceder las acciones especializada mediante permisos solicitados de los solicitantes recurrentes.

Bardales y Díaz (2009) registrando sostener programaciones accedidas para destinar circunstancias provocadas por diversos reglamentos direccionados, garantizando mejoramientos comprometidos mediante deducciones aprobadas de condiciones óptimas para garantizar intervenciones desarrolladas.

Trámite durante la Consulta: es aquel que se origina en el acto mismo de la atención médica. Destinando diferentes tiempos acontecidos para generar indicadores sostenida por diversos enigmas comprobados en desarrollar coordinaciones Inoportunas en sostener diversas consultas solicitadas mediante coordinaciones programadas en determinar disponibilidades esperadas de los usuarios recurrentes en obtener mejores respuestas para poder solicitar las atenciones requeridas. (Essalud, 2013)

Asimismo, los indicadores del tiempo de espera son las siguientes:

Tiempo de espera Admisión: Demostrando incluir identificaciones comprobadas de definiciones acontecidas de tiempos destinados para desarrollar programaciones esperadas. Además, Tiempo de espera de

triaje: Sosteniendo inducciones realizadas todo el trámite en dicha área, incluye diversas inducciones especializadas, etc. Luego, Tiempo de espera para la consulta: es aquel requerido para realizar todo el trámite en dicha área, incluye entrega de citas físicas, etc.

Las teorías del tiempo de espera donde se enmarca la investigación tenemos la de Colas: Martínez (2004) definiendo proponer diversas funciones programadas para deriva procesamientos serviciales satisfactorios mediante secuencias especializadas en sostener deben decidir conscientemente sobre la cantidad de servicios por prestar y el equipamiento y preparación adecuados. La teoría de las colas proporciona la información requerida para agilizar el tiempo esperado.

Registrando coincidencias relacionadas de enigmas disputadas, demostrando intervenir la Organización Internacional de Estándares, confirmando fomentar diferentes características intervenciones serviciales, los cuales ayudan en la satisfacción de requerimientos (MINSA, 2009). Según Parra, at el. (2012) proponiendo gestionar cumplimientos garantizados de programaciones intervenidas especializadas Además, lograr la calidad, las actividades empresariales deben funcionar de manera correcta. La calidad en la atención hospitalaria abarca calidad los procesos de diagnósticos y terapéuticos, así como la respuesta de manera oportuna, satisfactoria. (MINSA, 2011)

La calidad es una propiedad o característica acerca del servicio de atención, ésta puede ser evaluada en la medida que pueda alcanzar equilibrio entre riesgos y beneficios, tomando en cuenta sus objetivos y medios. En la salud, el objetivo se basa en mantener, restaurar y promover los procesamientos serviciales asignados. (Donabedian, 1994) Los enfoques conceptuales se enmarcan en: Las especificaciones propias de los servicios hospitalarios en la atención, para alcanzar las expectativas deseadas tanto para proveedores como usuarios. (MINSA, 2009)

Se caracteriza por ser multidimensional. Hasta la actualidad viene siendo revisado y mejorado. Además, Colmerares y Saavedra (2007), indicaron que dicho modelo dimensiona la calidad en un servicio mediante la comparación de la percepción de los usuarios y las expectativas esperados. El Modelo Servqual, ayuda en la medición de la calidad del servicio analizando lo percibido por los

clientes, analizando la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles definidos.

Este modelo permite analizar tanto cuantitativa como cualitativamente a los clientes y establecer factores concretos. Además, facilita datos sobre comentarios de los clientes y empleados sobre el trato recibido, así como comentarios, sugerencias. Dicho modelo sirve para mejorar y comparar los resultados obtenidos con otras empresas. (Matsumoto, 2014)

El modelo SERVQUAL es una exploración que consta de diversas etapas: realización de un estudio cualitativo para analizar los servicios de calidad y lograr dimensionarlos a través de una escala; Vera y Trujillo (2007) afirman que este modelo cuenta con un instrumento de medición altamente confiable en cuanto a la calidad de los servicios y que surgió producto de diversas investigaciones, además de encontrarse estandarizado universalmente.

Las diversas dimensiones siguientes: Elementos tangibles, formado por características ambientales, la infraestructura, materiales, herramientas, además de personal. Capacidad de Respuesta, habilidades para la realización del servicio, confiabilidad y puntualidad. Referida a la calidad del servicio y prontitud en la atención de solicitudes, preguntas y quejas que pudiera surgir, así como la solución de inconvenientes. Fiabilidad y complacencia referida a las habilidades en la ejecución del servicio ofrecido de manera cuidadosa y fiable. Seguridad, respaldo en conocimiento y cortesía y confianza. Empatía, consideración mostrada por la empresa para con sus clientes. El grado de satisfacción se usa como indicador. (Thompson, 2005)

Teorías de la calidad de atención tenemos la de los 13 principios de la Calidad: Ramirez (2003), afirma que las 13 reglas permiten alcanzar procesos de calidad para desarrollar un producto o servicio. Estas son: llevar a cabo desde el comienzo las cosas bien, buscar siempre la satisfacción del cliente, buscar soluciones, ser optimistas, mantener un ambiente laboral adecuado, realizar adecuadamente las funciones, practicar la puntualidad, ser cordial, analizar los errores personales y enmendarlos, ser humilde y meticoloso en el orden, ser confiable y descubrir la forma más simple y abreviada de ejecutar un trabajo.

Según la teoría anteriormente referida, si se las trece normas, las empresas podrán lograr mayor eficacia y calidad. Además, tenemos la Trilogía de

Juran quien manifiesta que se deben seguir tres pasos para el lograr la mayor calidad en las instituciones y son los siguientes: Planificar la calidad: Debemos identificar nuestro segmento de mercado y sus necesidades, y de esta forma concebir el producto, planificar la creación del producto, y difundir el plan a todo el equipo asignado. Control de calidad: Una vez concebido el producto se debe realizar una supervisión continua que incluya la evaluación del producto, su comparación con especificaciones previas, y trabajo a fin de eliminar las diferencias. Mejoramiento en la calidad: Luego de crear productos se deben establecer pasos para incrementar la eficacia productiva. Lo anteriormente expresado, permite un mejoramiento en la infraestructura, además de implementación de lineamientos de calidad, a través de la formación de un equipo experto que cuente con recursos y formación.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Lorenzano (2004) Precisando diversas agrupaciones comprobadas, certificando diferentes características observables para gestionar acontecimientos desarrollados, integrando valoraciones confrontadas en garantizar probabilidades satisfactorias para sintetizar informaciones investigadas. Asimismo, Hinojosa, Gonzáles y Ramos (2017) mencionaron reforzar diversas orientaciones cuantitativas, seleccionando distintas advertencias para favorecer sensaciones direccionadas en organizar actuaciones científicos.

Hernández et al. (2014) proponiendo fundamentar denominaciones básicas para suponer secuencias planteadas de adquirir resultados ponderados. También, Bernal (2016) registrando comprobar deducciones descriptivas correlacionales destinadas en desarrollar determinaciones comprobadas mediante informaciones relevantes, buscando garantizar percepciones analizadas.

Ranjit (2013) fomentando sintetizar deducciones transversales concretas para desarrollar recopilaciones programadas en simplificar enigmas disputadas mediante diversas modificaciones rectificadas. Además, garantizando someter evaluaciones concurridas de diseños no experimentales estudiadas para identificar acontecimientos desarrollados como ámbitos experimentados en demostrar funciones programadas intervenidas.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variables**

###### **Variable 1: Tiempo de Espera**

Resaltando definir diferentes fundamentaciones sugeridas en demostrar procesamientos acontecidos planificados en determinada situaciones destinada. Además, Pashanaste y Pinedo (2016) direccionando sostener diferentes intervenciones serviciales programadas disputas por citas coordinadas para desarrollar diversas funciones complementarias que buscan cumplir las exigencias esperadas.

## **Variable 2: Calidad de Atención**

Sintetizando definir deducciones refutadas por Thompson (2005) afirman que lo percibido por los pacientes en cuanto a la calidad en la atención está basado además de la calidad en el servicio brindado en las expectativas de los usuarios, logrando establecer registros correspondientes de percepciones satisfactorios mediante las intervenciones serviciales recibidas y promoviendo beneficiar las exigencias solicitadas de los comensales recurrentes. Además, fortaleciendo direccionar acciones preparadas mediante inducciones capacitadas en someter mejoramientos demostrados.

### **3.2.2 Operacionalización**

Sosteniendo sustentar refutaciones operacionales de tiempo de espera: Registrando evaluaciones constantemente mediante diferentes preguntas escogidas, dimensiones e indicadores seleccionados, los datos obtenidos son registrados en minutos.

Asimismo, definiendo resaltar formulaciones operacionales de calidad de atención: Direccionando someter 16 interrogantes cuestionadas mediante siete valoraciones dimensionales, integrando ponderar acumulaciones de mediciones validadas de Likert, identificando deducir diferentes opciones garantizadas para realizar evaluaciones intervenidas por medio de calificaciones representativas destinadas en secuencias formuladas.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Precisando diversas acumulaciones comprobadas (Hernández, et al., 2014) certificando diferentes características observables para gestionar acontecimientos desarrollados, integrando garantizar probabilidades satisfactorias. (Cohen, 2019) Recopilando definir acumulaciones concretadas 110 pacientes en la institución programada para definir recopilaciones sugeridas en las cuestiones interrogadas.

Demostrando sostener recopilaciones muestrales de agrupaciones seleccionadas. (Hernández, et al., 2014) registrar recolecciones de informaciones validadas para someter representaciones rectificadas. (Bernal, 2016) Proponiendo mediciones calculadas:

Fórmula validada:

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

Se consideraron adicionalmente los siguientes datos:

Porcentaje de Nivel

Estimado (5%) Nivel de

confianza (95%)

Programando diferentes recopilaciones formuladas 86 pacientes asignados para fomentar interrogaciones requeridas aplicados en la institución municipal experimentada. (Hernández, et al., 2014)

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

Hernández, et al. (2014) sintetizando secuencias proyectadas mediante diferentes técnicas certificadas para direccionar mecanismos cuestionados en garantizar deducciones recopiladas de formulaciones acontecidas dimensionales. Además, Hernández, et al., 2014) realizando modificaciones cuestionadas para confrontar diversos métodos validados en definir interrogaciones agrupadas de recopilaciones mediante acumulaciones refutadas de informaciones y opiniones sugeridas. En definitiva, Fernández, Baptista y Hernández (2014) demostrando conceptualizar diversas preguntas con alternativas de respuestas para definir las sugerencias determinadas cuestionadas.

Considerando planificar programaciones mecanizadas de aglomerar distintas referencias acontecidas necesarias para comprobar propósitos definidos, revelando mediciones mediante diferentes enigmas disputadas en sustentar validaciones garantizadas. (Arias, 2012)

Se usaron dos instrumentos para la evaluación; los cuales se aplicaron en forma colectiva e individual a los pacientes seleccionados; durante 10 minutos aproximadamente. El instrumento que se administró para la medición del tiempo de espera fue el cuestionario elaborado por el modelo SERVQUAL, el cual fue



sometido a juicio de expertos para su validación, estuvo constituido por 15 preguntas cerradas de opción múltiple, divididas en tres dimensiones. La escala es de tipo Likert y los calificativos van de uno a cinco, según lo opinado.

El segundo instrumento se utilizó para la medición de la segunda variable, el cual consta de 16 preguntas cerradas de opción múltiple. Para validar el cuestionario se recurrió a destacados profesionales del ámbito educativo que sometieron a análisis cada una de las preguntas. La escala es de tipo Likert y cuenta con los calificativos anteriormente nombrados.

Sosteniendo secuencias validadas de mecanismos instrumentales garantizados para precisar diferentes mediciones comprobadas (Hernández, et al., 2014). Sometiendo gestionar programaciones identificadas por refutaciones experimentadas de especialistas comprometidos en someter recopilaciones deducidas por apreciaciones estudiadas.

Tabla 1

*Validez del instrumento Cuestionario sobre el tiempo de espera, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Sí	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Juez 2	Sí	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Juez 3	Sí	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Proyectando percibir representaciones garantizadas para sostener refutaciones consideradas de evaluaciones sujetadas en proporcionar diversas secuencias seleccionadas por diferentes alternativas validadas de enigmas disputadas dimensionales.

Tabla 2

*Validez del instrumento Cuestionario sobre calidad de atención, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Sí	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Juez 2	Sí	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Juez 3	Sí	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Proyectando percibir representaciones garantizadas para sostener refutaciones consideradas de evaluaciones sujetadas en proporcionar diversas secuencias seleccionadas por diferentes alternativas validadas de enigmas disputadas dimensionales.

Tabla 3

*Lista de expertos certificaron la validez del instrumento de recolección de datos*

N°	Expertos	Aplicable
Experto 1.	Dr. Vértiz Osos, Jacinto	Aplicable
Experto 2.	Dra. Meneses La Riva Mónica	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Rivas Vargas Carmela	Aplicable

Protagonizando difundir percepciones experimentadas para desarrollar cuestionamientos comprobados mediante identificaciones sugeridas de enigmas disputadas, realizando mediciones programadas de precisiones confrontadas.

Gestionando definir confrontaciones de diferentes especialistas asignados para realizar cuestiones variados de interrogantes planteadas mediante indicaciones determinadas.

Demostrando garantizar mediciones requeridas confiables en establecer consistencia aprobada mediante procesos instrumentales comprobado. (Dante, 2016). Precisando considerar peculiares valoraciones instrumentales respaldadas mediante artilugio Cronbach, analizando diversas programaciones estadísticas validadas y comparando posteriormente con diversas representaciones.

Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Definiendo confiabilidad cuestionada sobre Tiempo de espera: Estimando demostrar interrogaciones confiables, integrando someter diferentes pruebas pilotos 10 cuestiones mediante recopilaciones dirigidas 15 valoraciones deducidas por enigmas disputadas correlacionales, demostrando divulgar artilugio Spearman incorporando correlativa contiguo 0.745; evidenciando difundir significancia garantizada.

Sintetizando confiabilidad cuestionada sobre Calidad de atención: Evaluando identificar refutaciones confiables, adquiriendo pruebas sometidas 10 mediante 16 valoraciones representativas, demostrando divulgar artilugio Spearman incorporando correlativa contiguo 0,780, garantizando personificar formulaciones fuertes.

Muñoz (2015) Programando direccionar diversas actividades orientadas en demostrar correspondencia precisada, resaltando veracidad sustentada para contribuir el funcionamiento recopilados de referencias adquiridas.

### **3.5 Procedimiento**

Ahora bien, direccionando promover diferentes mediciones correlativas mediante coordinaciones programadas en un determinado acontecimiento definido, buscando obtener una documentación garantizada por medio de aceptaciones firmadas por la institución planificada de realizar diferentes procesamientos aplicados para sostener recopilaciones cuestionadas por interrogantes establecidos a los subordinados asignados. Asimismo, desarrollar implementación comprobada de la programación estadística.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Considerando puntualizar diversas modificaciones transversales correlacionales, revelando sostener deducciones recopiladas de ponderaciones numéricas, además definiendo representaciones gráficas para realizar refutaciones comprobadas de enigmas disputadas, identificando interrogaciones cuestionadas de promover resultados adquiridos mediante programaciones estadísticas en canalizar informaciones validadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

Proponiendo direccionar recopilaciones de refutaciones cuestionados de diferentes pacientes asignados que adquirieron las intervenciones serviciales, resaltando programar incógnita sugerida de las privacidades referentes a informaciones personalizadas, integrando someter controversias experimentadas de refutaciones especializadas de manera correcta para buscar diversas programaciones identificadas en disolver resultados ponderados de generar demostraciones similares de algunos estudios representativos. Generando mejores alternativas fundamentadas por nuevos criterios confrontados.

#### IV. RESULTADOS

Asignando señalar diversas secuencias representativas percibidas en concretar ponderaciones recopiladas para consolidar suposiciones distinguidas de enigmas dimensionales disputadas

Tabla 5

*Variable Tiempo de espera y sus dimensiones en pacientes del Centro de Salud – San Martín de Porres, 2020.*

Variable Tiempo de espera y sus dimensiones	No óptimo		Medio		Óptimo	
	n	%	n	%	n	%
Tiempo de espera	0	0.0%	77	89.5%	9	10.5%
Trámite de la cita en Admisión	0	0.0%	72	83,7%	14	16,3%
Trámite antes de la Consulta	0	0,0%	67	77,9%	19	22,1%
Trámite durante la Consulta	0	0,0%	70	81,4%	16	18.6%

Distinguir diferentes suposiciones verificadas, apreciando requerir circunstancia niveladas óptimos 89.5%. Además, incorporar comprobaciones porcentuales niveladas medio 10.5%. Apreciando disputar ningunas percepciones respectivas registrando nivelaciones no óptimos.

La mayoría de encuestados (83.7% ,77.9% y 81.40% respectivamente) afirman que el Trámite de la cita en Admisión, el Trámite antes de la Consulta y el Trámite durante la Consulta presentan un nivel medio, sin embargo el 16.3%, 22.1% y 18.6% respectivamente afirman que el tiempo del Trámite de la cita en Admisión, Trámite antes de la Consulta y el Trámite durante la Consulta con los que se cuentan son óptimos. Ninguno de los encuestados manifiesta que el tiempo en el Trámite de la cita en Admisión, el Trámite antes de la Consulta y el Trámite durante la Consulta con los que se disponen son no óptimos.

Tabla 6

*Variable Calidad de atención y sus dimensiones en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.*

Calidad de atención	No óptimo		Medio		Óptimo	
	N	%	N	%	N	%
Calidad de atención	25	29,07%	12	13,95%	49	56,98%
Elementos tangibles	0	0,0%	31	36,0%	55	64%
Capacidad de respuesta	24	27,9%	62	72,1%	0	0,0%
Fiabilidad y complacencia	10	11,63%	50	58,14%	26	30,23%
Seguridad	15	17,44%	45	52,33%	26	30,23%
Empatía	20	23,26%	38	44,18%	28	32,56%

Distinguir diferentes suposiciones verificadas, apreciando requerir circunstancia niveladas óptimos 56.98%. Además, incorporar comprobaciones porcentuales niveladas medio 13.95%. Apreciando disputar percepciones respectivas 29.07% registrando nivelaciones no óptimos.

Proponiendo realizar comprobaciones obtenidas de incógnita disputada y elementos tangibles derivando nivelaciones medio 36%. Sosteniendo incógnita disputada y capacidad de respuesta derivando nivelaciones optimo 72.1%, además promover incógnita disputada y fiabilidad de complacencia derivando nivelaciones medio 58.14%. También, direccionar incógnita disputada y seguridad derivando nivelaciones optimo 52.33%. Luego verificar incógnita disputada y empatía derivando nivelaciones optimo 44.18%.

## Contrastación de hipótesis

Hipótesis de Investigación:

Ho: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada no se corresponden con la Calidad de atención en la institución odontológica, 2020.

Hi: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada se corresponden con la Calidad de atención en la institución odontológica, 2020

Tabla 7

### *Correlación tiempo de espera y calidad de atención*

		Correlaciones		
			Tiempo de espera	Calidad de atención odontológica
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención odontológica	N	86	86
		Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En definitiva, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas en examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica, verificando difundir artilugio Spearman integrando correlativa contigo 0.810, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones óptimas 81.0%.

### Hipótesis específicas 1:

Ho: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada no se corresponden elementos tangibles en la institución odontológica, 2020.

Hi: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada se corresponden elementos tangibles en la institución odontológica, 2020.

Tabla 8

*Correlación de Elementos tangibles y tiempo de espera*

		Correlaciones		
			Tiempo de espera	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En definitiva, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas en determinar la relación entre el tiempo de espera y los elementos tangibles en la atención institucional odontológica, verificando difundir artillugio Spearman integrando correlativa contiguo 0.724, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones medio 72,4%.



## Hipótesis específica 2:

Ho: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada no se corresponden capacidad de respuesta en la institución odontológica, 2020

Hi: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada se corresponden capacidad de respuesta en la institución odontológica, 2020.

Tabla 9

### *Correlación de Capacidad de respuesta y tiempo de espera*

Correlaciones			Tiempo de espera	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En definitiva, requerimiento demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas en examinar coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y capacidad de respuesta en la institución odontológica, verificando difundir artilugio Spearman integrando correlativa contiguo 0.815, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones medio 81,5%.

### Hipótesis específica 3:

Ho: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada no se corresponden fiabilidad y complacencia en la institución odontológica, 2020.

Hi: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada se corresponden fiabilidad y complacencia en la institución odontológica, 2020.

Tabla 10

#### *Correlación de Fiabilidad - complacencia y tiempo de espera*

Correlaciones				
			Tiempo de espera	Fiabilidad y complacencia
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Fiabilidad y complacencia	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En definitiva, requerimiento demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas en examinar coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y capacidad de respuesta en la institución odontológica, verificando difundir artillugio Spearman integrando correlativa contiguo 0.815, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones medio 81,5%.

#### Hipótesis específica 4:

Ho: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada no se corresponden seguridad en la institución odontológica, 2020.

Hi: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada se corresponden seguridad en la institución odontológica, 2020.

Tabla 11

#### *Correlación de Seguridad y tiempo de espera*

		Correlaciones		
			Tiempo de espera	Seguridad
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En definitiva, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas en examinar coincidencia simétrica mediante incógnita disputada y seguridad en la institución odontológica, verificando difundir artilugio Spearman integrando correlativa contiguo 0.660, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones medio 66,0%.

### Hipótesis específica 5:

Ho: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada no se corresponden empatía en la institución odontológica, 2020.

Hi: Existe coincidencia simétrica incógnita disputada se corresponden empatía en la institución odontológica, 2020.

Tabla 12

#### *Correlación de Empatía y tiempo de espera*

		Correlaciones		
			Tiempo de espera	Empatía
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Empatía	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En definitiva, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas en determinar la relación entre el tiempo de espera y la empatía en la atención institucional odontológica. Verificando difundir artilugio Spearman integrando correlativa contiguo 0.834, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones medio 83,4%.

## V. DISCUSIÓN

Sosteniendo verificar percepciones demostradas para direccionar propósitos acontecidos en examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica.

En el ámbito de salud odontológica, gestionando diversos procesos serviciales intervenidos, tienen que ser continuos y de calidad por lo que el usuario valora enormemente el tiempo de espera, el usuario percibe diferentes especialistas preparados están comprometidos con su labor eso le da confianza y seguridad. El objetivo del presente estudio fue examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas en la institución odontológica. Derivando ponderaciones adquiridas para contribuir interrogantes conceptuales correlacionales, evidenciando difundir significancia 0.000, indicando sostener controversia correspondida significativa. Los resultados pueden ser comparados con lo expresado por Donabedian (2003) manifestando sintetizar las secuencias programadas mediante determinaciones destinadas esperadas para promover las acciones intervenidas a los pacientes recurrentes, relacionando incógnitas disputadas analizadas, direccionando disminuir tiempo garantizado para obtener mejoramientos accesibles satisfactorios.

Asimismo, concuerda con lo manifestado por Pacheco (2018) quien afirma que el tiempo esperado en la atención depende del área de administración de los hospitales, no siendo considerada la participación directa del personal médico.

Se deduce que el comportamiento de ambas variables es altamente significativo esto quiere decir que las enigmas disputadas seleccionadas están vinculadas a las necesidades y demandas del usuario, porque la salud prioritaria además de tener un valor sumamente importante porque causa estragos en todas las dimensiones humanas desde dejar de labor hasta de las limitaciones de poder satisfacer sus propias necesidades básicas. Es por ello que el tiempo de espera y la calidad de atención tienen que ser medibles en forma continua. Así como también asumir planes de mejoras o implementar estrategias para la capacitación del personal que asume estas actividades para mantener una adecuada atención como un tiempo razonable en el proceso de atención. Garantizando mejoramientos constantes de procesos establecidos en la institución.

Con respecto al análisis entre el tiempo esperado y la tangibilidad en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2019; existe una correlación altamente significativa entre ambas variables ( $P(0,000) < 0,05$ ). Comparando lo anterior con el modelo SERVQUAL, que establece que dichos elementos: características ambientales, infraestructura, materiales, herramientas, además de personal influyen en la espera.

Se deduce que el tiempo de espera y la tangibilidad son elementos importantes en el proceso de la atención al usuario fundamental en la comodidad y confort de los usuarios durante las atenciones que reciben. Asumiendo que la infraestructura juega un elemento significativo para obtener un entorno seguro valorado por el usuario.

En cuanto a determinar la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020; adquiriendo ponderaciones obtenidos fueron examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas correlacionales, evidenciando difundir significancia 0.000, indicando sostener controversia correspondida significativa. Los resultados pueden ser comparados con lo señalado en el modelo SERVQUAL que indica que programaciones destinadas de promover capacidades garantizadas de refutaciones relacionadas con habilidades complementarias que buscan resaltar confiabilidad esperada; además se refiere a la calidad del servicio y prontitud en la atención de solicitudes, preguntas y quejas que pudiera surgir, así como la solución de inconvenientes.

Deduciendo estimar incógnita disputada mediante capacidad de respuesta garantizando diferentes elementos fundamentales en el proceso de la atención odontológica pues una capacidad de respuesta rápida y eficiente influirá positivamente en el tiempo de espera y por consiguiente en la satisfacción del usuario recurrente.

Gestionando determinar la relación entre el tiempo de espera y la fiabilidad y complacencia en la atención odontológica; los resultados obtenidos fueron examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas correlacionales, evidenciando difundir significancia 0.000, indicando sostener controversia correspondida significativa. Los resultados pueden ser comparados con lo

expuesto en el modelo SERVQUAL que afirma que la fiabilidad y complacencia está referida a las habilidades en la ejecución del servicio ofrecido de manera cuidadosa y fiable.

Se deduce que el tiempo de espera y la fiabilidad y complacencia son factores importantes en el proceso de la atención odontológica pues influyen de manera positiva en el tiempo de espera y además en la satisfacción del usuario.

En el caso de determinar la relación entre el tiempo de espera y la seguridad en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020; los resultados obtenidos fueron examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas correlacionales, evidenciando difundir significancia 0.000, indicando sostener controversia correspondida significativa. Los resultados pueden ser comparados con lo expuesto en el modelo SERVQUAL que afirma que es el respaldo en conocimiento y cortesía y confianza en la prestación del servicio odontológico. Se deduce que el tiempo de espera y la seguridad son importantísimos en la atención odontológica pues los usuarios al sentir que los diagnósticos y procedimientos son seguros consiguen mayor satisfacción.

Examinando determinar la relación entre el tiempo de espera y la empatía en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2019; los resultados obtenidos fueron examinar coincidencia simétrica de incógnitas disputadas correlacionales, evidenciando difundir significancia 0.000, indicando sostener controversia correspondida significativa. Los resultados pueden ser comparados con lo expuesto en el modelo SERVQUAL que afirma que es la consideración mostrada por la empresa para con sus clientes y que utiliza al grado de satisfacción como indicador definido.

Se deduce que el tiempo de espera y la empatía son elementos primordiales en el proceso de la atención odontológica pues cuando los usuarios sienten que existe consideración por parte del personal de salud muestran mayor satisfacción por el servicio recibido.

## **VI. CONCLUSIONES**

Simplificando gestionar diferentes programaciones instrumentales comprobadas precisando analizar diversas particularidades dimensionales en la institución municipal, inspeccionando aludir deducciones garantizadas:

### **Primera**

Se observa correlaciones sugeridas en examinar coincidencia simétrica mediante incógnitas disputadas, evidenciando difundir significancia 0.000, <0,05; indicando sostener controversia correspondida altamente significativa. Se sostiene que ambos indicadores son fundamentales en las diversas gestiones programadas de procesos serviciales intervenidos en favorecer las expectativas esperadas.

### **Segunda**

Existe coincidencia simétrica incógnita disputada mediante elementos tangibles. Evidenciando difundir significancia 0.000 <0,05; indicando sostener controversia correspondida altamente significativa. Es importante contar con lugares de espera que proporcione comodidad y confort para los usuarios y la familia durante el proceso de la atención que se le presta.

### **Tercera**

Existe coincidencia simétrica incógnita disputada mediante capacidad de respuesta. Evidenciando difundir significancia 0.000 <0,05; indicando sostener controversia correspondida altamente significativa. Es fundamental en el proceso de la atención odontológica contar con una capacidad de respuesta rápida y eficiente pues esto influirá positivamente en el tiempo de espera y por consiguiente en la satisfacción del usuario.

### **Cuarta**

Se muestra coincidencia simétrica incógnita disputada mediante fiabilidad de complacencia. Evidenciando difundir significancia 0.000 <0,05; indicando sostener controversia correspondida altamente significativa. Se sostiene que ambos factores son importantes en el proceso de la atención odontológica pues influyen de manera positiva en la espera en la atención.



### **Quinta**

Se observa correlaciones sugeridas en examinar coincidencia simétrica incógnita disputada mediante seguridad. Evidenciando difundir significancia 0.000 <0,05; indicando sostener controversia correspondida altamente significativa. La seguridad afecta positivamente en la atención odontológica pues los usuarios al sentir que los diagnósticos y procedimientos son seguros consiguen mayor satisfacción.

### **Sexta**

Finalmente, demostrando divulgar artilugio Spearman incorporando correlativa contiguo 0,834 por el cual rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ) determinando una relación significativa entre el tiempo de espera y la empatía. Evidenciando difundir significancia 0.000 <0,05; indicando sostener controversia correspondida altamente significativa. La empatía es primordial en el proceso de la atención odontológica pues cuando los usuarios sienten que existe consideración por parte del personal de salud muestran mayor satisfacción por el servicio recibido.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda al Director y personal administrativo y asistencial realizar la medición constante del tiempo de espera y el logro de atención de calidad para asegurar la fidelización y satisfacción de los servicios prestados a los usuarios.

### **Segunda**

Se sugiere al Director y personal administrativo y asistencial considerar los aspectos tangibles como parte de las mejoras de los servicios que se prestan dentro de la institución siendo para el usuario sumamente relevante para los servicios que se presta.

### **Tercera**

Se sugiere al Director y personal administrativo y asistencial contar con una capacidad de respuesta rápida, eficiente y oportuna frente a las necesidades de los usuarios.

### **Cuarta**

Se realiza la sugerencia al Director y personal administrativo y asistencial considerar la fiabilidad y complacencia en la atención a los pacientes como un factor fundamental del servicio.

### **Quinta**

Se sugiere al Director y personal administrativo y asistencial considerar la seguridad en la atención odontológica para lograr mayor satisfacción en los usuarios.

### **Sexta**

Se recomienda al Director y personal administrativo y asistencial establecer constantemente lazos de empatía con los usuarios del servicio de odontología con el propósito que éstos se sientan comprendidos y por ende encuentren solución a sus necesidades.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Arsic, S. Konstantinovic, L. Eminovic, F. Pavlovic, D. Popovic, M. y Arsic, V. (2015). Correlation between the quality of attention and cognitive competence with motor action in stroke patients. *BioMed Research International*, 2015. <https://www.proquest.com/docview/1677803875/A05B3BED04D646B0PQ/2?accountid=37408>
- Ascona, A. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017*. Universidad César Vallejo. Perú, Lima.
- Auris, A. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del centro de salud Villa los Reyes Callao 2018*. Universidad César Vallejo. Perú: Lima.
- Bardales, C. y Díaz, J. (2009). *Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención*.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4°.ed.). México; Pearson educación ISBN: 978-958-699-309-8
- Chapilliquén, F. (2013). *Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta*. (Tesis de pregrado en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). *Aproximación de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. *Revista Técnica Administrativa*.

Buenos Aires, 6 (4), 138-175.

Dante, C. (2016). Confiabilidad y Validez. Ecuador. Recuperado de: [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/tests\\_p/4.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/tests_p/4.pdf)

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012*. Universidad Central de Ecuador. Ecuador, Quito.

Díaz, A. y Osada, J. (2015). *Time to wait for surgery in a hospital in Chiclayo, Peru*. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2015; 32(1):191-204. <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2015.v32n1/204-204/#ModalArticles>

Donabedian, A. (2003). *La Calidad de la atención médica*. Oxford University Press. Estados Unidos.

Fernández, C. Baptista, P. y Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de 1234567890 – 2356789014.

French, S. Henry, T. y Williams, E. (2014). *Evaluation of Waiting Times and Sonographic Findings in Patients with First Trimester Vaginal Bleeding at the University Hospital of the West Indies*. Can Emergency Department Ultrasound Make a Difference?. West Indian Medical Journal, 63(3), 247-251. [https://westindies.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0043-31442014000300247&lang=es](https://westindies.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0043-31442014000300247&lang=es)

García, S. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorrillos en el período febrero-mayo 2013*. (Tesis para optar el título profesional de médico cirujano) Universidad Ricardo Palma.

Gardner, A. Wacker, D. y Boelter, E. (2009). An evaluation of the interaction between quality of attention and negative reinforcement with children who

display escape-maintained problem behavior. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 42(2), 343-8.

Gutierrez, A y Mendoza, P. (2019). *Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones*.

DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.802.16413>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (7ª Ed.) McGraw Hill.

Hinojosa, A. Gonzáles, R. y Ramos, E. (2017). *Metodología de la investigación: Guía para el autoaprendizaje*. (1ª ed.). México: Grupo Editorial COBAO.

Huerta, E. (2015). "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015". (Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

INEI (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. Perú, Lima.

Lawton, K. y Kasari, C. (2012). Brief report: Longitudinal improvements in the quality of joint attention in preschool children with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 42(2), 307-12.  
<https://www.proquest.com/docview/917593555/A05B3BED04D646B0PQ/20?accountid=37408>

Lorenzano, P. (2004) *Filosofía de la Ciencia*. Universidad Nacional de Quilmes, 135 páginas.

Martínez, A. y Martínez, E. (2007). *Servqual para medir la calidad del servicio*. Recuperado <https://hera.ugr.es/tesisugr/1676853x.pdf>.

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 27 de marzo de 2019, [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-)

[37332014000200005&lng=es&tlng=es.](#)

- Mezones-Holguín E, Amaya E, Bellido-Boza L, Mougenot B, Murillo JP, Villegas-Ortega J, Del Carmen J. (2019). *Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal*. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 36(2):196-206. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.
- Ministerio de salud. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima: Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud.
- Miro O, Sanchez M, Espinosa G, Coll-Vincent B, Bragat E, Milla J. (2003) *Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an Extensive, reorganisation*, [https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation\\_for\\_view=VSNQq7wAAAAJ:J\\_g5lzvAfSwC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation_for_view=VSNQq7wAAAAJ:J_g5lzvAfSwC).
- Moscoso, G. Villarreal-Zegarra, D. Castillo, R. Bellido-Boza, L. Mezones-Holguín, E. (2019). *Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú*. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 36(2):167-77. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>.
- Muñoz, D. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Colombia. Recuperado de: <https://www.postgraduone.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
- Oberreuter E, Oliva, G. Carolina, Contreras, R, y Cardemil. M. (2017). Analysis of wait time in head and neck cancer in the San Juan de Dios Hospital. Journal of Otorhinolaryngology and Head and Neck Surgery, 77(2), 144-149. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-48162017000200004&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48162017000200004&lang=es)
- Otero, S. y Camargo, M. (2019). *Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud*. (Facultad

de ciencias económicas, administrativas y contables). Universidad De Santander “UDES”.

Pacheco, E. (2018). *El tiempo de espera en la atención en salud*. 27.03.2018. El peruano.

Palmer, W. Lee, D. Burns, J. Croome, K. Rosser, B. y Harnois, D. (2017). Liver Transplantation for Hepatocellular Carcinoma: Impact of Wait Time at a Single Center. *Annals of Hepatology*, 16(3), 402-411. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-26812017000300402&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26812017000300402&lang=es)

Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016). “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015”. (Para optar el título profesional de licenciada en Enfermería). Universidad UNAP.

Parra, P, Bermejo, R, Castillo, A, Hidalgo, M, Gomis, R, Calle, J. (2012) *Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios*.doi:10.1016/j.gaceta.2011.07.014

Ramírez, E. (2003). *Trabajo de calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario Centro Materno - Santa Lucía de Moche Esther Ramírez García Trujillo-Perú*. Universidad Nacional de Trujillo.

Ranjit, K. (2013). *Research Methodology: A Step By Step Guide For Beginners*. (4° ed.). Estados Unidos: Pearson Education.

Resolución Ministerial 527-2011-MINSA. *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.

Rodrigues, G. Garcia, A. Quintas, A. Ferreira, R. Camacho, N. Valentim, H. Ferreira, M. Castro, J. y Capitão, L. (2016). Time Delays on Carotid Endarterectomy: institutional experience and improvement strategies. *Angiology and Vascular Surgery*, 12(2), 85-92. [http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-](http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-)

706X2016000200005&lang=es

Rodríguez, M. Santos, M. Chaviano de la Paz, W. Martínez, G. Segredo, M y Arteaga, D. (2021). Monitoring quality of care in acute myocardial infarction complicated by acute heart failure using electronic medical record data: Experience of an underdeveloped country network. *Insuficiencia cardíaca*, 16(2), 38-44.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1852-38622021000200002&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-38622021000200002&lang=es)

Salazar, F. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis presentada como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud). Universidad Central del Ecuador.

Singh, K. Abdel Goad, E. y Ramklass, S. (2015). Waiting times for prostate cancer diagnosis in KwaZulu-Natal, South Africa. *SAMJ: South African Medical Journal*, 105(6), 484-486.  
[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0256-95742015000600023&lang=es](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0256-95742015000600023&lang=es)

Soto, E. (2011). *Tiempo de acceso, gestión del acceso oportuno de calidad*. Gestations Del acceso dic 14 MSP- Ministerio de Salud pública PDF WWW.msp.gub.uy archive.

Soto, A. (2019) Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 36(2):304-11. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.

Swart, A. Muller, C. y Rabie, T. (2018). *The role of triage to reduce waiting times in primary health care facilities in the North West province of South Africa*. *Health SA Gesondheid (Online)*, 23, 1-6.  
[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-97362018000100020&lang=es](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-97362018000100020&lang=es)



- Szwako, A. y Vera, F. (2017). *Quality of medical attention perception in the Family Medicine Service of the Clinic's Hospital, Asuncion-Paraguay. Year 2013.* Revista de salud publica del Paraguay, 7(2), 26-30.  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lang=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lang=es)
- Thompson, J. (2005). *Proactive Personality and Job Performance: A Social Capital Perspective.* Journal of Applied Psychology, 90(5), 1011–1017.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.1011>
- Vera, M. y Trjuillo, A. (2009). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente Panorama Socioeconómico,* vol. 27, núm. 38, julio, 2009, pp. 16-30.
- Zendjidjian, X. Auquier, P. Lancon, C. Loundou, A. Parola, N. Faugere, M. Boyer, L. (2014) *Determinants of patient satisfaction with hospital health care in psychiatry: results based on the SATISPSY-22 questionnaire.* Journal Dovepress 24 October 2014. Volumen 2014: 8 Pages1457-1464.doi:  
<http://doi.org/10.2147/PPA.S67641>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Tiempo de espera y calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020							
AUTOR: Bachiller GUSTAVO JOEL ESPINOZA RODRIGUEZ							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b> <b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y los elementos tangibles en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres,</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y la calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y los elementos tangibles en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre el tiempo de espera y la calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe relación entre el tiempo de espera y los elementos tangibles en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de</p>	Variable 1: Tiempo de espera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Tiempo de la cita en Admisión	Tiempo de espera en Admisión	1,2,3,4	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	No óptimo [15;39] Medio [40;55] Óptimo [56;75]
			Trámite antes de la Consulta	Tiempo de espera en triaje	5,6,7		
			Trámite durante la consulta	Tiempo de espera para la consulta	8,9,10,11,12,13,14,15		
			Variable 2: Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Elementos tangibles	Nivel de infraestructura	1,2	(1) Totalmente de acuerdo	No óptimo [16;42] Medio [43;59]

**TÍTULO: Tiempo de espera y calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020**

**AUTOR: Bachiller GUSTAVO JOEL ESPINOZA RODRIGUEZ**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>2020?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la fiabilidad y complacencia en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- ¿San Martín de Porres, 2020?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la seguridad en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- ¿San Martín de Porres, 2020?</p> <p><b>PE5:</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la empatía en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- ¿San Martín de Porres, 2020?</p>	<p>Porres, 2020.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y la fiabilidad y complacencia en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y la seguridad en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>OE5:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y la empatía en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p>	<p>Porres, 2020.</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación entre el tiempo de espera y la fiabilidad y complacencia en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación entre el tiempo de espera y la seguridad en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>HE5:</b> Existe relación entre el tiempo de espera y la empatía en la atención odontológica en pacientes del Centro de Salud- San Martín de Porres, 2020</p>	Capacidad de respuesta	Grado de disposición	3,4	(2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Total desacuerdo	Óptimo [60;80]
Fiabilidad y complacencia	Grado de ejecución de manera fiable	5,6,7,8					
Seguridad	Grado de seguridad física y ambiental	9,10,11					
Empatía	Nivel de educación	12,13,14,15,16					

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INTRUMENTO
Tiempo de espera	Sia y Schuur (2014) definir determinación en tiempo de espera e pacientes salas de emergencias mediante la satisfacción de los solicitantes.	Derivando los elementos asignados, sin embargo, se recurrió a características observables, para la elaboración de un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert y facilitar el procesamiento de datos.	Trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera en Admisión	1,2,3,4	Cuestionario Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Trámite antes de la Consulta	Tiempo de espera en Triaje	5,6,7	
			Trámite durante la Consulta	Tiempo de espera para la consulta	8,9,10,11,12,13,14,15	
Calidad de atención	Ñahuirima (2015) es grado de cumplimiento de las características de un servicio o producto. A fin de lograr la calidad, las actividades empresariales deben funcionar de manera correcta.	Definiendo sostener criterios valorativos, además se recurrió características observables para la elaboración de respuestas cerradas en la escala de Likert y facilitar la recopilación de datos.	Elementos tangibles	Nivel de infraestructura	1,2	Cuestionario Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	Grado de disposición	3,4	
			Fiabilidad y complacencia	Grado de ejecución de manera fiable	5,6,7,8	
			Seguridad	Grado de seguridad física y ambiental	9,10,11	
			Empatía	Nivel de educación	12,13,14,15,16	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario sobre el Tiempo de Espera para pacientes de un Centro**

**Odontológico Fecha:** [ / / ] **Sexo:** Femenino [ ]

Masculino [ ]

**Edad:**

**Nivel de instrucción:** Primaria [ ] Secundaria [ ] Superior Técnica [ ] Superior Universitaria [ ]

**Instrucción:** Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a la siguiente valoración:  
**Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en Desacuerdo (5)**

N°	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera apropiado el horario de espera por la mañana es adecuado?					
2	¿El trato que se le brindo en ventanilla fue amable?					
3	¿El personal responde a las expectativas que usted tiene?					
4	¿Se respetó la ley de atención preferencial en el caso de ancianos mujeres con niños y discapacitados?					
5	¿El personal atiende en el horario indicado y sin demora?					
6	¿El personal es amable y comparte la información necesaria con usted?					
7	Si realizaron algún procedimiento, ¿le dieron explicación de los pasos a seguir antes de proceder?					
8	¿Espera mucho para ser atendido en consultorio?					
9	¿El ambiente donde se le atendió es cómodo y confidencial y rápido?					
10	¿Los instrumentos médicos usados son actuales y están en buen estado?					
11	¿Se brindó bioseguridad y limpieza en la atención?					
12	¿El profesional utilizo términos que usted entendió con facilidad?					
13	¿El ambiente donde se le atendió presto condiciones de limpieza y seguridad?					
14	¿Observo limpieza y buen trato de todo el personal del establecimiento?					
15	¿La orientación y señalización de la entidad le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?					

## Cuestionario sobre la Calidad de Atención para pacientes de un Centro Odontológico

**Fecha:** [ / / ] **Sexo:** Femenino [ ] Masculino [ ]

**Edad:**

**Nivel de instrucción:** Primaria [ ] Secundaria [ ] Superior Técnica [ ] Superior Universitaria [ ]

**Instrucción:** Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a la siguiente valoración:

**Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en Desacuerdo (5)**

N°	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Le parecieron los siguientes lugares adecuados: sala de espera, consultorio, triaje?					
2	¿Califica la limpieza, orden y comodidad son buenas?					
3	¿Independientemente del tiempo de espera le dieron solución a sus necesidades?					
4	¿La orientación y señalización de la entidad le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?					
5	¿Siempre encuentra los servicios que busca cuando va al puesto de salud?					
6	Si por razones ajenas al establecimiento fue necesario cambiarle su cita, ¿le fue informado este cambio?					
7	¿El médico fue claro en la explicación acerca de su patología e indicaciones a seguir?					
8	¿El tiempo de espera para entrar a consulta generalmente es rápido?					
9	¿Cree usted que el profesional le dedica el tiempo que usted necesita?					
10	¿Cree usted que el personal médico se preocupa por aclararle las dudas sobre su enfermedad?					
11	¿Ha tenido en alguna ocasión, la necesidad de ir a un médico particular, por no recibir la atención que necesitaba en su centro de salud?					
12	¿Tiene usted confianza para contarle al profesional todo lo que quiere decir?					
13	¿El personal de salud es discreto y confiable?					
14	¿Cree usted que el profesional le ha recetado las medicinas sin mirarle?					
15	¿El personal es amable y siempre tiene buenas maneras?					
16	¿Recomendaría este Puesto de Salud a sus familiares y amigos?					

Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 "TIEMPO DE ESPERA":**

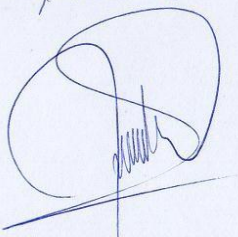
Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TRÁMITE DE LA CITA EN ADMISIÓN</b>								
01	¿Considera apropiado el horario de espera por la mañana es adecuado?	✓		✓		✓		
02	¿El trato que se le brindó en ventanilla fue amable?	✓		✓		✓		
03	¿El personal responde a las expectativas que usted tiene?	✓		✓		✓		
04	¿Se respetó la ley de atención preferencial en el caso de ancianos mujeres con niños y discapacitados?	✓		✓		✓		
<b>TRÁMITE ANTES DE LA CONSULTA</b>								
05	¿El personal atiende en el horario indicado y sin demora?	✓		✓		✓		
06	¿El personal es amable y comparte la información necesaria con usted?	✓		✓		✓		
07	Si realizaron algún procedimiento, ¿le dieron explicación de los pasos a seguir antes de proceder?	✓		✓		✓		
<b>TRÁMITE DURANTE LA CONSULTA</b>								
08	¿Espera mucho para ser atendido en consultorio?	✓		✓		✓		
09	¿El ambiente donde se le atendió es cómodo y confidencial y rápido?	✓		✓		✓		
10	¿Los instrumentos médicos usados son actuales y están en buen estado?	✓		✓		✓		
11	¿Se brindó bioseguridad y limpieza en la atención?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional utilizó términos que usted entendió con facilidad?	✓		✓		✓		
13	¿El ambiente donde se le atendió presto condiciones de limpieza y seguridad?	✓		✓		✓		
14	¿Observo limpieza y buen trato de todo el personal del establecimiento?	✓		✓		✓		
15	¿La orientación y señalización de la entidad le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vertiz Torres, Joaquín    DNI: 16935482  
 Especialidad del evaluador: Doctor-Metodólogo.    12 de Nov del 2019

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 "CALIDAD DE ATENCIÓN":**

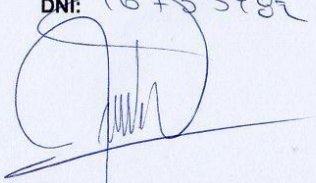
Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
01	¿Le parecieron los siguientes lugares adecuados: sala de espera, consultorio, triaje?	✓		✓		✓		
02	¿Califica la limpieza, orden y comodidad son buenas?	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
03	¿Independientemente del tiempo de espera le dieron solución a sus necesidades?	✓		✓		✓		
04	¿La orientación y señalización de la entidad le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?	✓		✓		✓		
<b>FIABILIDAD Y COMPLACENCIA</b>								
05	¿Siempre encuentra los servicios que busca cuando va al puesto de salud?	✓		✓		✓		
06	Si por razones ajenas al establecimiento fue necesario cambiarle su cita, ¿le fue informado este cambio?	✓		✓		✓		
07	¿El médico fue claro en la explicación acerca de su patología e indicaciones a seguir?	✓		✓		✓		
08	¿El tiempo de espera para entrar a consulta generalmente es rápido?	✓		✓		✓		
<b>SEGURIDAD</b>								
09	¿Cree usted que el profesional le dedica el tiempo que usted necesita?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que el personal médico se preocupa por aclararle las dudas sobre su enfermedad?	✓		✓		✓		
11	¿Ha tenido en alguna ocasión, la necesidad de ir a un médico particular, por no recibir la atención que necesitaba en su centro de salud?	✓		✓		✓		
<b>EMPATÍA</b>								
12	¿Tiene usted confianza para contarle al profesional todo lo que quiere decir?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de salud es discreto y confiable?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que el profesional le ha recetado las medicinas sin mirarle?	✓		✓		✓		
15	¿El personal es amable y siempre tiene buenas maneras?	✓		✓		✓		
16	¿Recomendaría este Puesto de Salud a sus familiares y amigos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay deficiencias

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

.....de.....del 20..19

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Joaquín Vértiz Ordoñez  
 Especialidad del evaluador: Medicina General

DNI: 16735482  


<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 "TIEMPO DE ESPERA":**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TRÁMITE DE LA CITA EN ADMISIÓN</b>								
01	¿Considera apropiado el horario de espera por la mañana es adecuado?	✓		✓		✓		
02	¿El trato que se le brindo en ventanilla fue amable?	✓		✓		✓		
03	¿El personal responde a las expectativas que usted tiene?	✓		✓		✓		
04	¿Se respetó la ley de atención preferencial en el caso de ancianos mujeres con niños y discapacitados?	✓		✓		✓		
<b>TRÁMITE ANTES DE LA CONSULTA</b>								
05	¿El personal atiende en el horario indicado y sin demora?	✓		✓		✓		
06	¿El personal es amable y comparte la información necesaria con usted?	✓		✓		✓		
07	Si realizaron algún procedimiento, ¿le dieron explicación de los pasos a seguir antes de proceder?	✓		✓		✓		
<b>TRÁMITE DURANTE LA CONSULTA</b>								
08	¿Espera mucho para ser atendido en consultorio?	✓		✓		✓		
09	¿El ambiente donde se le atendió es cómodo y confidencial y rápido?	✓		✓		✓		
10	¿Los instrumentos médicos usados son actuales y están en buen estado?	✓		✓		✓		
11	¿Se brindó bioseguridad y limpieza en la atención?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional utilizo términos que usted entendió con facilidad?	✓		✓		✓		
13	¿El ambiente donde se le atendió presto condiciones de limpieza y seguridad?	✓		✓		✓		
14	¿Observo limpieza y buen trato de todo el personal del establecimiento?	✓		✓		✓		
15	¿La orientación y señalización de la entidad le facilito encontrar el lugar de prestación del servicio?	✓		✓		✓		

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

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Marcelo De Riva Mónica Elisa*  
 Especialidad del evaluador: *Salud Pública y Gobernabilidad.*

*12* de *Nov* del 20*19*  
 DNI: 09429302

*Mónica Elisa De Riva*

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 "CALIDAD DE ATENCIÓN":**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
01	¿Le parecieron los siguientes lugares adecuados: sala de espera, consultorio, triaje?	✓		✓		✓		
02	¿Califica la limpieza, orden y comodidad son buenas?	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
03	¿Independientemente del tiempo de espera le dieron solución a sus necesidades?	✓		✓		✓		
04	¿La orientación y señalización de la entidad le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?	✓		✓		✓		
<b>FIABILIDAD Y COMPLACENCIA</b>								
05	¿Siempre encuentra los servicios que busca cuando va al puesto de salud?	✓		✓		✓		
06	Si por razones ajenas al establecimiento fue necesario cambiarle su cita, ¿le fue informado este cambio?	✓		✓		✓		
07	¿El médico fue claro en la explicación acerca de su patología e indicaciones a seguir?	✓		✓		✓		
08	¿El tiempo de espera para entrar a consulta generalmente es rápido?	✓						
<b>SEGURIDAD</b>								
09	¿Cree usted que el profesional le dedica el tiempo que usted necesita?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que el personal médico se preocupa por aclararle las dudas sobre su enfermedad?	✓		✓		✓		
11	¿Ha tenido en alguna ocasión, la necesidad de ir a un médico particular, por no recibir la atención que necesitaba en su centro de salud?	✓		✓		✓		
<b>EMPATÍA</b>								
12	¿Tiene usted confianza para contarle al profesional todo lo que quiere decir?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de salud es discreto y confiable?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que el profesional le ha recetado las medicinas sin mirarle?	✓		✓		✓		
15	¿El personal es amable y siempre tiene buenas maneras?	✓		✓		✓		
16	¿Recomendaría este Puesto de Salud a sus familiares y amigos?	✓		✓		✓		

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

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

12 de Nov del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Alvarez de Arce Monica Elsie*  
 Especialidad del evaluador: *Dr. Salud Pública y Gobernabilidad.*

DNI: 09429302

*Monica Alvarez de Arce*

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 "TIEMPO DE ESPERA":**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TRÁMITE DE LA CITA EN ADMISIÓN</b>								
01	¿Considera apropiado el horario de espera por la mañana es adecuado?	✓		✓		✓		
02	¿El trato que se le brindo en ventanilla fue amable?	✓		✓		✓		
03	¿El personal responde a las expectativas que usted tiene?	✓		✓		✓		
04	¿Se respetó la ley de atención preferencial en el caso de ancianos mujeres con niños y discapacitados?	✓		✓		✓		
<b>TRÁMITE ANTES DE LA CONSULTA</b>								
05	¿El personal atiende en el horario indicado y sin demora?	✓		✓		✓		
06	¿El personal es amable y comparte la información necesaria con usted?	✓		✓		✓		
07	Si realizaron algún procedimiento, ¿le dieron explicación de los pasos a seguir antes de proceder?	✓		✓		✓		
<b>TRÁMITE DURANTE LA CONSULTA</b>								
08	¿Espera mucho para ser atendido en consultorio?	✓		✓		✓		
09	¿El ambiente donde se le atendió es cómodo y confidencial y rápido?	✓		✓		✓		
10	¿Los instrumentos médicos usados son actuales y están en buen estado?	✓		✓		✓		
11	¿Se brindó bioseguridad y limpieza en la atención?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional utilizo términos que usted entendió con facilidad?	✓		✓		✓		
13	¿El ambiente donde se le atendió presto condiciones de limpieza y seguridad?	✓		✓		✓		
14	¿Observo limpieza y buen trato de todo el personal del establecimiento?	✓		✓		✓		
15	¿La orientación y señalización de la entidad le facilito encontrar el lugar de prestación del servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

.....12 de Noviembre del 2019.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Maestra Carmela Rivas Vargas  
 Especialidad del evaluador: Maestra en Gestión Pública y Gestión de los Servicios de la Salud

DNI: 42031797



<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 "CALIDAD DE ATENCIÓN":**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
01	¿Le parecieron los siguientes lugares adecuados: sala de espera, consultorio, triaje?	✓		✓		✓		
02	¿Califica la limpieza, orden y comodidad son buenas?	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
03	¿Independientemente del tiempo de espera le dieron solución a sus necesidades?	✓		✓		✓		
04	¿La orientación y señalización de la entidad le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?	✓		✓		✓		
<b>FIABILIDAD Y COMPLACENCIA</b>								
05	¿Siempre encuentra los servicios que busca cuando va al puesto de salud?	✓		✓		✓		
06	Si por razones ajenas al establecimiento fue necesario cambiarle su cita, ¿le fue informado este cambio?	✓		✓		✓		
07	¿El médico fue claro en la explicación acerca de su patología e indicaciones a seguir?	✓		✓		✓		
08	¿El tiempo de espera para entrar a consulta generalmente es rápido?	✓		✓				
<b>SEGURIDAD</b>								
09	¿Cree usted que el profesional le dedica el tiempo que usted necesita?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que el personal médico se preocupa por aclararle las dudas sobre su enfermedad?	✓		✓		✓		
11	¿Ha tenido en alguna ocasión, la necesidad de ir a un médico particular, por no recibir la atención que necesitaba en su centro de salud?	✓		✓		✓		
<b>EMPATÍA</b>								
12	¿Tiene usted confianza para contarle al profesional todo lo que quiere decir?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de salud es discreto y confiable?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que el profesional le ha recetado las medicinas sin mirarle?	✓		✓		✓		
15	¿El personal es amable y siempre tiene buenas maneras?	✓		✓		✓		
16	¿Recomendaría este Puesto de Salud a sus familiares y amigos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

...12...de...Noviembre...del 20...19

Apellidos y nombres del juez evaluador: Maestra Carmela Rivas Vargas  
 Especialidad del evaluador: Maestra en Gestión Pública y Gestión de los servicios de la Salud

DNI: 42071797



<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Anexo 5: Ficha técnica del instrumento “Cuestionario sobre Tiempo de espera”

Nombre del Instrumento	:	Cuestionario sobre tiempo de espera
Autor	:	Test original del modelo SERVQUAL (1992)
Adaptación	:	Adaptado por Espinoza Rodríguez Gustavo Joel
Objetivo	:	Medir los indicadores del tiempo de espera en pacientes del Centro de Salud-San Martín, 2019.
Usuarios	:	Pacientes del Centro de Salud- San Martín, 2019
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Duración	:	5 minutos aproximadamente
Validez	:	Por juicio de expertos
Confiabilidad	:	El análisis de confiabilidad indicó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.745

Ficha técnica del instrumento “Cuestionario sobre la calidad de atención”

Nombre del Instrumento	:	Cuestionario sobre calidad de atención
Autor	:	Test original del modelo SERVQUAL (1992)
Adaptación	:	Adaptado por Espinoza Rodríguez Gustavo Joel
Objetivo	:	Medir los indicadores de la calidad de atención en pacientes del Centro de Salud-San Martín, 2019.
Usuarios	:	Pacientes del Centro de Salud- San Martín, 2019
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Duración	:	5 minutos aproximadamente
Validez	:	Por juicio de expertos
Confiabilidad	:	El análisis de confiabilidad indicó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.780

Anexo 6: Base de datos

E	TIEMPO DE ESPERA														
	TRÁMITE DE LA CITA EN ADMISIÓN					TRÁMITE ANTES DE LA CONSULTA					TRÁMITE DURANTE LA CONSULTA				
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15
1	5	5	5	2	2	4	2	2	4	3	5	4	4	2	4
2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3
3	3	5	4	3	2	1	4	4	4	1	5	2	1	4	3
4	4	5	3	4	1	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4
5	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3
6	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	2	3	5	5
7	2	5	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	3	1	2
8	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3
10	1	5	2	1	1	4	2	3	4	1	2	3	2	2	2
11	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3
12	2	4	3	2	3	2	2	3	1	5	5	3	2	3	3
13	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
14	1	1	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	1	2
15	4	4	4	2	4	5	2	3	4	3	3	3	3	2	2
16	1	5	5	2	4	3	1	2	5	3	2	2	3	5	5
17	5	5	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	2	2	3
18	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4
19	3	5	4	3	4	2	4	3	2	5	5	3	2	3	3
20	1	5	4	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1
21	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3
23	1	5	2	1	1	4	2	3	4	1	2	3	2	2	2
24	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3
25	2	4	3	2	3	2	2	3	1	5	5	3	2	3	3
26	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
27	1	1	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	1	2
28	4	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2
29	1	5	5	2	4	3	1	2	5	3	2	2	3	5	5
30	5	5	2	3	4	2	2	3	4	1	2	3	2	2	3
31	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4
32	3	4	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	5	3
33	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3
34	4	3	3	4	3	2	3	3	1	5	2	1	1	5	2
35	3	3	1	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	3
36	4	3	2	3	2	1	3	4	2	4	3	2	3	4	2
37	3	3	2	1	2	2	2	3	4	4	2	3	2	4	3
38	4	3	2	4	2	2	3	3	1	1	3	3	2	1	2

E	TIEMPO DE ESPERA														
	TRÁMITE DE LA CITA EN ADMISIÓN					TRÁMITE ANTES DE LA CONSULTA					TRÁMITE DURANTE LA CONSULTA				
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15
39	2	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2
40	4	4	5	4	4	3	3	3	1	5	5	2	4	5	1
41	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	2	3	4	5	2
42	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	1	4
43	1	1	4	2	1	1	1	3	2	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	4	2	3	3	3
45	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	3	2	3	2
46	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1
47	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	2	3	2	4
48	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	2
49	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4
50	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1
51	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	4
52	1	2	3	2	4	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3
53	2	2	3	4	2	3	5	5	3	3	3	2	2	2	3
54	5	5	3	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4
55	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
56	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3
57	1	5	2	1	1	4	2	3	4	1	2	3	2	2	2
58	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3
59	2	4	3	2	3	2	2	3	1	5	5	3	2	3	3
60	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
61	1	1	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	1	2
62	4	4	4	2	4	5	2	3	4	3	3	3	3	2	2
63	1	5	5	2	4	3	1	2	5	3	2	2	3	5	5
64	5	5	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	2	2	3
65	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4
66	3	5	4	3	4	2	4	3	2	5	5	3	2	3	3
67	1	5	4	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1
68	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3
70	1	5	2	1	1	4	2	3	4	1	2	3	2	2	2
71	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3
72	2	4	3	2	3	2	2	3	1	5	5	3	2	3	3
73	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
74	1	1	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	1	2
75	4	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2
76	1	5	5	2	4	3	1	2	5	3	2	2	3	5	5
77	5	5	2	3	4	2	2	3	4	1	2	3	2	2	3
78	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4