

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD



**TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE DE LAS SEGUNDAS ESPECIALIDADES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, AÑO 2019**

Tesis presentada por

Br. Pavel Jonathan Zaravia Quispe.

Para optar al Grado Académico de Maestro en
Políticas y gestión en salud.

Asesor:

Carlos Aceituno Huacani.

CUSCO – 2020

DEDICATORIAS

A mis padres y familiares, quienes con su apoyo me inculcaron valores de bien y justicia.

Pavel Zaravia

AGRADECIMIENTOS

A mi Escuela de Post Grados de la Universidad San Antonio Abad de Cusco por permitirme concluir esta etapa en mi vida profesional. Asimismo, a todos los docentes de la Maestría en Políticas y gestión de por sus enseñanzas y sabios consejos.

Un reconocimiento a la Dr. José Félix Pazos Miranda, por el asesoramiento en el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Finalmente, un agradecimiento especial a todas aquellas personas que de alguna u otra manera colaboraron e incentivaron el desarrollo de este presente trabajo de investigación.

Pavel Zaravia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación del tiempo de espera y el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019. Para este efecto la investigación es de alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, la muestra de estudio de tipo probabilística fue de 136 pacientes, el instrumento fue el cuestionario, los datos se procesaron el programa SPSS, las conclusiones permiten evidenciar lo siguiente: El tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019 es diverso: al 44,5% le tomo de 10 a 15 minutos tomar una cita de atención, al 69,9% le tomo de 16 a 60 minutos esperar en la sala de espera, en tanto que la duración de atención en el consultorio para la mayoría de pacientes fue de media a una hora, el 37,2 % considera que fue parcialmente adecuada. El nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019, es de $38,755 \pm 8,9802$ en tanto que la función de distribución de probabilidades Dagum expresa que el valor promedio es de 42, esto quiere decir que el nivel de satisfacción va de buena a regular; finalmente la prueba estadística de correlación expresa que existe relación del tiempo de espera con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019, estadísticamente significativo ($p < 0,05$)

Palabras clave: Tiempo de espera, satisfacción del paciente

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship of waiting time and the level of patient satisfaction of the second specialties of the Professional School of Stomatology of the Universidad Andina del Cusco, 2019. For this purpose, the research is of scope descriptive correlational, with non-experimental cross-sectional design, the probabilistic study sample was 136 patients, the instrument was the questionnaire, the data were processed by the SPSS program, the conclusions show the following: The waiting time of the patients in the second specialties of the Professional School of Stomatology of the Universidad Andina del Cusco, year 2019 is diverse: 44.5% took 10 to 15 minutes to take an appointment for care, 69.9% took 16 60 minutes wait in the waiting room, while the duration of care in the office for the majority of patients was from half to one hour, 37.2% considered that it was partially adequate. The level of satisfaction of patients in the second specialties of the Professional School of Stomatology of the Universidad Andina del Cusco, year 2019, is $38,755 \pm 8,9802$, while the probability distribution function Dagum expresses that the average value is of 42, this means that the level of satisfaction goes from good to regular; finally the statistical correlation test expresses that there is a relationship between waiting time and the level of patient satisfaction of the second specialties of the Professional School of Stomatology of the Universidad Andina del Cusco, year 2019, statistically significant ($p < 0.05$)

Keywords: Waiting time, patient satisfaction

ÍNDICE GENERAL

Dedicatorias.....	II
Agradecimientos.....	III
Resumen	IV
Abstract.....	V
Índice General.....	VI

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación del problema.	1
1.2. Formulación del problema.	2
1.2.1. Problema general.	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Justificación de la investigación.	3
1.4. Objetivos de la investigación.	3
1.4.1. Objetivo general.	3
1.4.2. Objetivos específicos.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas.....	5
2.1.1. Definición de satisfacción	5
2.1.2. Definición Satisfacción al cliente.....	7
2.1.3. Definición Satisfacción del paciente	9
2.1.4. Percepción del paciente	10
2.1.5. Cómo superar las expectativas de servicio al cliente	11
2.1.6. Dimensiones de satisfacción del paciente	11
2.1.7. Definición de tiempo de espera	12
2.1.8. El tiempo de consulta médica y la calidad de la atención medica.....	13
2.1.9. Calidad.....	14
2.2. Marco conceptual.....	15

2.3.	Antecedentes empíricos de la investigación	16
2.3.1.	Antecedentes internacionales	16
2.3.2.	Antecedentes nacionales.....	19
2.3.3.	Antecedentes locales.....	21

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis.	22
3.1.1.	Hipótesis general.	22
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	22
3.2.	Identificación de variables e indicadores.....	23
3.2.1.	Identificación de variables.....	23
3.2.2.	Operacionalización de variables.....	24

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.	Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	25
4.2.	Tipo y nivel de investigación.....	25
4.3.	Unidad de análisis.....	25
4.4.	Población de estudio	26
4.5.	Tamaño de la muestra.	26
4.6.	Técnicas de recolección de información.....	27
4.7.	Técnicas de análisis e interpretación de la información.	27
4.8.	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis.	27

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1.	Describir el tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.	29
5.2.	Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.	34
5.3.	Determinar la relación del tiempo de espera y el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.....	56

5.4. Discusión.	57
5.4.1. Comparación crítica con la literatura existente.	57
5.4.2. Limitación del estudio.	58
5.4.3. Implicancias del estudio	58
CONCLUSIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	63

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación del problema.

Actualmente en el sector salud, se observa una gran insatisfacción de los pacientes por diferentes factores como la buena calidad de atención, el tiempo de espera, el trato directo con personal de salud, el establecimiento entre otros. Pero uno de los malestares más frecuentes de los pacientes son los elevados tiempos de espera, ya sea para sacar cita, el tiempo de espera en la sala o el tiempo de atención que le pueda dar el personal de salud en este caso el futuro especialista en odontología de turno.

Es por ello, que en el sector salud como un área de servicio es fundamental para poder satisfacer a los pacientes, buscando la calidad de atención, y cuando se habla de calidad se sabe que interviene una serie de características de cómo se da el servicio o los productos directos que satisfacen al paciente, cumpliendo con sus necesidades como consumidor siendo el caso del paciente.

Con respecto, a la atención que se le brinda en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, se brinda servicios al alumnado de la universidad, como también al público exterior, siendo supervisado por los docentes de turno para que se cumpla con los procedimientos idóneos, es por ello, que actualmente tiene una creciente en pacientes, y el tiempo de espera es elevado a pesar que cuentan con establecimiento nuevo, amplio y con equipamiento de última generación adquiridos por la universidad.

Por otro lado, se observó que existe una gran insatisfacción por parte de los pacientes por el tiempo que esperan, sobre todo la espera en la sala por el número de personas de se atiende al día y así también por el tiempo de espera durante la atención, ya que el alumno terminado el procedimiento tiene que consultar al docente de turno y especialidad para la consulta y verificación. Como bien se sabe que el docente tiene a su cargo durante su turno a más de 40 alumnos y procede con la verificación y revisión a cada uno de ellos, alargándose así el tiempo de espera en la atención y generando malestar en los pacientes y en consecuencia que este no retorne para la próxima consulta, complicándose posteriormente lo diagnosticado y avanzado.

Es por ello, que se decide investigar lo siguiente:

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida se relaciona el tiempo de espera con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Cuánto es el tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019?
- b. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019?

1.3. Justificación de la investigación.

El siguiente trabajo de investigación suma al cuerpo de investigación con más conocimientos existentes sobre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en el sector salud, es así que por medio de la información recolectada se contrastará con la información ya existente en el marco teórico de la investigación.

Por otro lado, es de aplicación práctica ya que permitirá generar estrategias para conocer y valorar la satisfacción de los pacientes y cuánto es el tiempo de espera y cuánto creen prudente que se debe dar el tiempo entre la sala de espera y el tiempo de atención, con la posibilidad de que abra a las personas más conocimientos. Sin embargo, no es suficiente por ello que la investigación permitirá con la descripción del fenómeno, compartir los valores críticos, y de esta manera realizar acciones de capacitación que puedan permitir lograr el tiempo record para que su trabajo sea eficiente y eficaz.

La investigación es de utilidad metodológica porque permitirá a los próximos investigadores a utilizar el mismo instrumento para estudios similares. El instrumento de recolección de datos será construido de acuerdo a lo necesario para su aplicación, utilizando un instrumento ya existente sobre la satisfacción y acomodándolo de acuerdo a las necesidades y dimensiones del presente trabajo de investigación.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación del tiempo de espera y el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a. Identificar el tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.
- b. Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Definición de satisfacción

Revisando la literatura pertinente sobre la satisfacción se tienen las siguientes definiciones:

Cuando hablamos de satisfacer a un paciente se refiere a la diferencia de las percepciones que llegan a tener algunas personas sobre los servicios prestados, de las expectativas que lleguen a tener a medida que vaya avanzando las visitas, cabe recalcar que, si las llegan a tener expectativas altas en cuanto a la percepción del servicio recibido, la satisfacción llegara a disminuir.

Todas aquellas expectativas provienen de todas las experiencias que el paciente llego a experimentar con visitas anteriores, entonces podemos decir que la satisfacción no es considerada como una dimensión estática, si no llega a ser una dimensión dinámica ya que puede disminuir y aumentar la evolución de todos los parámetros que se indicaron anteriormente. Dicho todo esto podemos decir que la satisfacción que tiene el paciente llega a ser las diferencias entre la percepción que padece el mismo respecto a los servicios prestados y la expectativa inicial. Satisfacción viene a ser "un sentimiento de decepción o placer que se trae al comparar el resultado o rendimiento percibido de una persona o producto, de acuerdo a sus expectativas". (1).

Según Morales y Hernandez (2004) Cuando se habla de satisfacción se refiere completamente a las percepciones que llega a tener un paciente o cliente, todo esto

es fundamental conocerlo ya que ayudara a saber la necesidad de los usuarios o consumidores. De tal manera hay que tener claro que la medida ya mencionada es la mas complicada, por el hecho de que las personas llegan a dar diferentes tipos de importancia a los distintos atributos del servicio, por esa misma razón se hace difícil poder medir las expectativas de un usuario, más aún cuando están frente a una compra poco frecuente (2).

La satisfacción llega tener un concepto polisémico, esto quiere decir que dicha palabra tiene diferentes significados y definiciones, a la satisfacción también se le denomina como un indicador de éxito. Todos los usuarios llegan a buscar lo que es solucionar sus necesidades, las necesidades se basan en la carencia de un problema. Entonces podemos decir que para satisfacer a un cliente es necesario antes poder resolver las carencias y problemas que tenga. (3).

a) Expectativa: La palabra “expectativa” se refiere a lo que un usuario espera al momento de recibir su atención en el ámbito de la salud. Existen mercados competentes como los sectores públicos y privados, las expectativas de los pacientes llegan a fidelizar y a la vez encontrar nuevos usuarios, pudiendo así obtener 3 tipos de expectativas: la expectativa esperada, la expectativa inesperada y la expectativa expresada; la primera expectativa se refiere cuando la persona da por seguro el resultado que obtendrá, donde la ausencia lo llegara a dejar insatisfecho, la segunda expectativa hace referencia a que el usuario no llegara a adquirir y obtener todo lo que necesita, dándole así un resultado muy desfavorable, la tercera expectativa es cuando el usuario llega a expresar todas sus opiniones frente a un servicio de calidad, preguntando todas las características frente a su opinión, de acuerdo a eso es que se sentía satisfecho o insatisfecho. (3).

b) Percepción: la percepción “tiene que ver con un proceso donde una persona selecciona, organiza e interpreta toda esa información que obtiene, con el fin de crear una imagen inteligible de un tema específico”.

Cuando se habla del tema de la percepción hace referencia a la calidad que influye en las características de un producto o servicio, Los signos irán de la mano junto al producto donde brindara un papel de suma importancia para el usuario de tal manera expresara diferentes acciones para brindar una calidad de atención a dicho usuario. En cambio si dicho servicio es intangible el usuario llegara a cerrar los criterios ponderables. (3).

2.1.2. Definición Satisfacción al cliente.

Del mismo modo se tienen las siguientes definiciones encontradas en diversos libros y artículos científicos para satisfacción al cliente:

Cuando hablamos de satisfacer a un cliente, se produce una sensación de placer favorable o de decepción, teniendo a si unas expectativas previas. Cuando los resultados no se llegan a comparar con las expectativas que tenía el usuario, este queda insatisfecho y si dichos resultados llegan a ser favorables frente a las expectativas el cliente estaría satisfecho. (4).

La satisfacción que padece un cliente “es cuando las expectativas que este padece son similares al servicio real” (5).

"Cuando una persona tiene un buen ánimo se compara el rendimiento de un servicio con expectativas." Cuando hablamos de satisfacer a un cliente esto llega a incluir lo que es enfoques y diciplinas.

El concepto de esta palabra fue enfocado desde diferentes perspectivas y por diversos autores. En este capitulo hablaremos respecto a las reseñas de la literatura haciendo menciona las satisfacciones de los clientes. Donde se llegara a describir los conceptos de satisfacción del cliente, mencionando todas las técnicas que son usadas frecuentemente y hablando de cuales son las que tienen mayor importancia para satisfacer al cliente.

- Hoy en día es muy fundamental poder ganarnos la satisfacción de un cliente al brindar un servicio ya que así podemos estar presente en la mente de ellos y por ende en el mercado, de tal razón es muy impórtate que cada empresa llegue a

tener un objetivo frente a como satisfacer a un cliente, conociendo así los beneficios, los niveles de satisfacción, para si poder satisfacer al cliente. (4).

- **Beneficios:**

Primer Beneficio: El cliente cuando esta satisfecho generalmente vuelve a comprar el producto. Así mismo la empresa que lo proporciono llega a ser favorecida y tiene la posibilidad de tener mucho éxito y vender los productos en un futuro.

Segundo Beneficio: El cliente cuando es satisfecho llega a pasar la voz de sus experiencias a otras personas haciendo así que la empresa se beneficiada y así tenga la posibilidad de adquirir mas clientes.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho no toma en cuenta a la competencia y así la empresa es beneficiada en todo el mercado.

- **Elementos**

El Rendimiento Percibido: Aquí hace referencia netamente al desempeño que el cliente obtenga después de haber adquirido un producto. Prácticamente es el resultado que dicho cliente llega a percibir en cuanto al producto adquirido.

Las Expectativas: Cuando hablamos de expectativas nos referimos completamente a las esperanzas que los clientes tienen al adquirir algo, todas las expectativas que los clientes producen se basan en 4 situaciones:

- ✓ Todas las promesas que brinda una empresa en cuando a los beneficios de los productos.
- ✓ Las experiencias que tuvieron por compradores anteriores.
- ✓ Todas las recomendaciones de todas las personas que quedaron satisfechos en compras pasadas.
- ✓ Las promesas que llegan a ofrecer la competencia.

- **Los Niveles de Satisfacción:**

Después que los clientes realizan una compra, estos llegan a experimentar 3 niveles de satisfacción:

- ✓ **Insatisfacción:** Aquí hace referencia cuando los productos ofrecidos no cumplen con las expectativas del cliente.
- ✓ **Satisfacción:** Es cuando el producto llega a cumplir todas las expectativas que el cliente padecía.
- ✓ **Complacencia:** Hace referencia cuando el producto excede todas las expectativas que tenía el cliente de forma favorable.

Para conocer el grado de lealtad a una empresa depende mucho el nivel de satisfacción del cliente, por ejemplo: los clientes que quedan insatisfechos de cierta forma, hacen una mala referencia a la empresa por lo tanto cambiara de empresa inmediatamente. En cambio, un cliente que queda satisfecho completamente será completamente fiel a la marca y a la empresa brindando así una lealtad incondicional. De este modo todas las empresas llegan a complacer a todos sus clientes. (4).

2.1.3. Definición Satisfacción del paciente

Así como en los casos anteriores, se tiene que diversos autores definen la satisfacción del paciente de la siguiente manera:

Cuando hablamos de poder satisfacer a un paciente, depende mucho de diferentes enfoques y diciplinas, el concepto fue descrito por diferentes autores, en este capítulo hablaremos respecto a lo que es la reseña de la literatura en cuanto a la satisfacción del cliente, se intentara obtener descripciones y conceptos en cuando a la satisfacción de un paciente. (6).

La satisfacción del paciente hace referencia a la percepción que tiene una persona en cuanto al servicio que le ofrecen y de todas las expectativas que le brindan en un principio, de tal modo cuando las expectativas llegan a ser mayores a lo que brinda

el servicio, la satisfacción disminuirá. Todo estas las expectativas que puede percibir el paciente lo llegan a conseguir porque escucho referencia de diferentes experiencias. (1).

Al poder satisfacer a un paciente y cuando llega a tener la satisfacción es por el resultado que la percepción que tenía en cuanto al servicio y todas las expectativas que tenía desde el principio, por eso es importante logra complacer al paciente. (7).

La satisfacción del paciente tiene una gran importancia en base a la calidad de atención que le puedan brindar, ya que llegan a brindarle toda la información sobre la persona que lo provee para que pueda alcanzar las expectativas del mismo. Todos los resultados que se llegan a obtener ser una mejoría para que así puedan incorporar seguimiento y brindar aportes en diferentes proyectos de investigación. (8).

Al momento de analizar la satisfacción de un paciente obtendrá aspectos que tengan relación con la estructura, proceso y resultado. Permitiendo así que este análisis llegue a facilitar todos los esfuerzos que hace el usuario. (9).

2.1.4. Percepción del paciente

Revisando la literatura pertinente sobre la satisfacción se tienen las siguientes definiciones para la percepción del paciente:

La percepción que tienen los usuarios frente a los servicios que proporciona la enfermería, es considerada como una actividad guiada por diversas expectativas, la calidad de atención que brindan tiene que definirse como seguras y confiables frente a los pacientes o usuarios, depende mucho de la calidad de atención que también brinda. Cuando hablamos de la calidad de atención que brinda una empresa a las personas o usuarios esta tiene que ser capaz de tener un impacto de manera positiva para que así pueda influir en la satisfacción de los pacientes. Cuando hablamos de la calidad e atención que brinda un servicio de salud, este proceso se inicio en el censo de los estados unidos, dando así una responsabilidad a todos los trabajadores de las

diversas instituciones un compromiso en cuando a la calidad de atención a los usuarios o pacientes. (10).

Lo que es la percepción llega a evaluar todos aquellos elementos que son importantes para los que brindan calidad de servicios de salud siendo: un buen trato en base al respeto y a las virtudes.

Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es un proceso por el cual un individuo interpreta información creando una imagen inteligente y diferente frente al mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, dice que la percepción llega a influir símbolos que rodean aun producto, todos aquellos signos ya sean verbales o no verbales tienen la finalidad de poder acompañar al servicio, expresando así confianza mediante el trato. (4).

2.1.5. Cómo superar las expectativas de servicio al cliente

Para poder superar las expectativas de un cliente es importante poder complacerlo en todo aspecto para que así podamos satisfacer todas las expectativas. Aquí también es importante mencionar lo que es brindar una mejor calidad de servicio y para poder lograra todo esto es importante tener una buena funcionabilidad de los sistemas de dicha empresa, en teoría decimos que todos los servicios deben tener buenas expectativas para el cliente. (11).

2.1.6. Dimensiones de satisfacción del paciente

- a. **Trato personal:** Relacionada a lo que es la atención que recibe el servicio, toda la asesoría que el docente brinda al estudiante que atiende al paciente y lo mas importante que es el trato que le brinda.
- b. **Eficacia en la atención:** Esta dimensión, aquí se habla mas que todo del trato que se le da respecto a todo el tiempo que duro la consulta y el servicio que recibe.
- c. **Información recibida:** Esta dimensión, aquí es cuando se llega a explicar lo que es el diagnostico y el tratamiento que se recibirá y todas las instrucciones que se da después de una atención.

- d. **Accesibilidad y oportunidad:** La accesibilidad, aquí abarca todo lo que es el tiempo de espera frente a una atención.
- e. **Seguridad y privacidad:** Aquí habla mas que todo de la privacidad que se necesita en cuanto a una atención.
- f. **Instalaciones, equipos y materiales:** Se relaciona a la infraestructura, hablando de todas las instalaciones, haciendo referencia a los equipos, materiales utilizados para su atención.
- g. **Atención general:** Todos los servicios que son brindados para la atención.

Según el autor Elizondo (2008), nos da a conocer todas las dimensiones que se miden para poder satisfacer al paciente, Servqual hace mención de 5 puntos importantes. (12).

- a. **Elementos tangibles:** Habla respecto a todas las instalaciones como los equipos y el personal autorizado para la atención.
- b. **Fiabilidad:** Brindar el tratamiento correcto de manera fiable por parte del estudiante operador y del tutor, en este caso el docente.
- c. **Capacidad de respuesta:** El personal de atención debe tener toda la voluntad de ayudar al paciente respecto a cualquier problema o duda que pueda aparecer.
- d. **Seguridad:** Aquí hablamos de lo que es la seguridad y la confianza que brinda el operador frente al paciente desde la primera visita de este.
- e. **Empatía:** La atención que se debe brindar deber ser de forma igual y buena.

2.1.7. Definición de tiempo de espera

El tiempo de espera de los pacientes en el área de salud, ha determinado en su gran mayoría determinado la satisfacción del servicio, no es raro saber que los pacientes esperan largos turnos siendo esta consecuencia del deterioro de las relaciones interpersonales entro los pacientes y el personal de salud.

El tiempo de espera, es el tiempo promedio transcurrido, medido directa o indirectamente entre el ingreso del usuario al establecimiento de salud y el ingreso al consultorio para la atención respectiva. (13).

Por otro lado, la construcción de dicho sistema debe ser muy eficiente lo cual debe funcionar en beneficio a un paciente como para todos los profesionales de salud, planificando un promedio de cuanto será el tiempo que el profesional llegara a atender al paciente y así pueda garantizar una buena atención médica. (14).

2.1.8. El tiempo de consulta médica y la calidad de la atención medica

La OMS hace mención que es importante asegurar la calidad de atención que cada paciente llegara a recibir por medio de una buena atención, teniendo en cuenta todos los factores que se necesiten y los conocimientos que tengan los pacientes frente al proceso, aquí se considera 3 criterios:

- **Criterio técnico** (Aquí se hace lo que es el uso de la tecnología para que se pueda minimizar todos los riesgos en el discurso bioético actual).
- **Criterio interpersonal** (Es la relación e interacción que se tiene en relación con el personal de la clínica)
- **Criterio económico** (Utilización de los recursos). (14).

Por esta razón es muy importante tener una organización de salud en toso los países los cuales brindan una calidad de atención medica frente a todos los servicios de salud. Por esta misma razón llegan a vincular la calidad de atención medica y el grado de satisfacción a los pacientes.

En el Colegio de médicos americanos, dan una recomendación para que las entidades publicas y privadas puedan mejorar la calidad de atención donde se lleguen a enfocar directamente el medico con el paciente, por esta misma razón es que los profesionales deben dedicar un buen tiempo de calidad a los pacientes cuando estos pasan por consulta y así tengan una mejor relación.

Es bien importante saber la diferencia entre dedicar tiempo y la calidad de tiempo, lo cual indica que es necesario optimizar el tiempo dedicado en una consulta médica u odontológica, evitando así todo tipo de interrupciones que pueden llegar a haber y afecte así

la atención del paciente. Es recomendable que una consulta dure entre 15 a 20 minutos ya que si excede este tiempo el paciente pueda llegar a aburrirse y no llegue a satisfacer su necesidad. (15).

2.1.9. Calidad.

Si hablamos de la palabra calidad, esta tiene una serie de significados, refiriéndose así al conjunto de las propiedades inherentes frente a un objeto satisfaciendo así todas las necesidades implícitas o explícitas. También cuando se menciona la calidad de un servicio, se refiere a lo que percibe el cliente o usuario, para si poder satisfacer sus necesidades. En otros lugares del planeta, la palabra calidad tiene el significado a no poseer errores al momento de realizar las cosas desde la primera instancia. (16).

La calidad es un conjunto de muchas cualidades que se relacionan entre todos los servicios y bienes, desde un punto de vista subjetivo es quien la llega a ofrecer y quien la llega a consumir. LA literatura hace muchas menciones respecto a esta palabra, pero todas esas llegaron a formar todas las características del servicio logrando satisfacer todas las necesidades del consumidor. (17).

La calidad es:

- Un conjunto de características que tiene un servicio teniendo la capacidad de poder satisfacer las necesidades de aquellos que lo consumen.
- Es la satisfacción que ofrece todas las características de dicho producto frente a las expectativas de un consumidor o cliente.
- Un conjunto de características que tiene un servicio que padece un servicio o producto el cual cumple con todas las expectativas del mercado.
- Como llega a cumplir las especificaciones en cuanto al diseño de un producto.
- Un grado determinado donde el producto se adecua a todas las necesidades y expectativas de un consumidor, teniendo en cuenta diversos parámetros científicos y tecnológicos, brindados una serie de normas concretas. (17)

2.2. Marco conceptual.

a. Atención de consulta externa

Es el servicio integral que se brinda al paciente desde su ingreso al área de admisión hasta su debida atención que se da en la consulta brindada por el profesional profesional de salud que labora en las diferentes especialidades Médico-Quirúrgicas, psicológicas, odontológicas, nutricionales, de laboratorio, farmacia y diagnóstico por imágenes. (13).

b. Jornada asistencia de profesional de salud médico en consulta externa: “Es el trabajo interrumpido que realiza el médico cirujano en la consulta externa durante cuatro horas dentro de su jornada laboral regular”. (13).

c. Jordana asistencial del profesional de la salud no médico en consulta externa: “Es el trabajo ininterrumpido que realizan en la consulta externa durante cuatro horas de su jornada laboral regular”. (13).

d. Paciente citado: “Es el paciente que acude a la consulta externa el día de su cita médica programada previamente”. (13).

e. Paciente ausente: “Es el paciente que estando programado para la atención no acude a la cita correspondiente”. (13).

f. Paciente tardo: “Es el paciente que estando citado no acude a la hora programada correspondiente”. (13).

g. Paciente continuador: “Es el paciente que ha sido atendido anteriormente en la consulta externa en el año calendario”. (13).

- h. Paciente nuevo:** “Es el paciente que acude por primera vez a una consulta en el establecimiento de salud, también corresponde al paciente nuevo en una especialidad específica”. (13).
- i. Paciente reingresante:** “Es el paciente que vuelve a requerir una atención después de un tiempo demasiado extenso entre atenciones”. (13).
- j. Paciente adicional:** “Es el paciente nuevo o continuador, al que el profesional de la salud accede brindar una atención que sin tener previa cita programada acude a la consulta externa. Habiendo dos tipos de adicionales que son: del día y programado”. (13).
- k. Satisfacción del usuario con la atención recibida en consulta:** “Es la proporción de la calificación de satisfacción del paciente percibido frente a atención brindada en consulta externa con respecto a la calificación total de pacientes encuestados como muestra”. (13).
- l. Programación de turnos:** “Es el rol de turnos de atención en consulta externa asignado a todo el personal de salud por el departamento y/o servicio a que pertenecen, siendo verificado y aprobado por el departamento de consulta externa”. (13).
- m. Numero estándar de atención:** “Es el número de pacientes por hora que debe atender el profesional de la salud en el intervalo de las cuatro horas ininterrumpidas de su turno programado”. (13).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

En un estudio realizado por Vizcaíno (2016) tuvo por objetivo, poder identificar problemas de insatisfacción de los pacientes, identificar también el tiempo de espera de los

pacientes frente a una atención dental y así poder hacer la caracterización del contexto de la población que recurre a la atención, usando la metodología siguiente y llegando a una conclusión de:

La metodología usada en dicho trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, analítico de un corte transversal y retrospectivo, dicho estudio tuvo una muestra de 179 pacientes, donde también se llegaron a incluir a los niños y a las personas que no saben leer ni escribir, concluyendo que, toda la atención que se brindó fue muy buena y para que esta llegue a ser excelente se recomendó seguir los cambios indicados. (18).

En otro estudio de investigación realizado por Elizondo, Quiroga, Palomares, y Martínez (2011) el objetivo fue, poder hacer una confrontación de la atención de la técnica de los servicios dentales con los niveles y elementos de satisfacción de un paciente.

La metodología que se usó fue observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, en la muestra de este estudio fue constituido por grupos de 5 donde había 40 personas por grupo. Obteniendo así la siguiente conclusión, se llegó a observar la relación que tiene el grado de satisfacción y como fue la recepción que el paciente llegó a esperar, también la atención técnica se relaciona con el grado de satisfacción del paciente. (19).

En otra investigación realizada por Gubio (2014) tuvo por objetivo, poder hacer el reconocimiento de los problemas de la insatisfacción de todos los pacientes que llegaron a asistir a una consulta odontológica en el centro de salud de Pomasqui.

La metodología que se usó en la investigación fue que es de tipo cuantitativo, observacional y descriptivo, como instrumento se empleó la encuesta que se basa en el grado de satisfacción en distintos aspectos, en la atención, en la espera y en el trato que se brindó. La muestra de dicha investigación estuvo conformada por 2016 pacientes donde casi la mayoría con un 81% dijo que necesita mejoras respecto al trato, el 19% menciona que no hace falta mejoras, el 70% de los pacientes indicó

que volverían a regresar por causas distintas, el 30% no volverían. De los pacientes que si regresarían, el 37% lo hace por la cercanía del lugar, en cambio el 3% solo lo hace por la atención que les brinda, llegando así a las conclusiones siguientes: los pacientes atendidos no llegaron a mostrar su total desacuerdo ya que la atención que brinda ese centro odontológica es gratuito. (20).

En el estudio Nallar, (2014) tuvo por objetivo hacer la medición respecto a la calidad que se percibe y la satisfacción en cuanto a la atención que brinda el centro de salud desde el punto de vista de los pacientes.

El presente trabajo de investigación tuvo motivación que cobro el concepto de satisfacción Usuaría en el Sector Salud, mencionaron que dicho establecimiento de salud tiene una atención muy básica para dicho propósito, donde se llegaron a hacer encuestas para poder determinar la Satisfacción Usuaría en la Atención Odontológica. También se llego a evaluar las fortalezas de la percepción de la atención odontológica Atención Odontológica son la calidad de la Atención y Evaluación final, y que los puntos críticos corresponden a Información y Acceso a la Atención, dando como resultado una evaluación favorable dentro del rango de satisfacción. Los resultados que se obtuvieron en este estudio fue que los tratamientos recibidos llegaron a tener una correlación favorable con los demás estudios que analizaron las variables en el Sistema de Salud Pública de nuestro país. (21).

En el estudio de Gonzales, (2016) que tiene como objetivo poder determinar como es la calidad que brindan en una atención dental y la satisfacción que tenían los pacientes que fueron atendidos en consultorios dentales del el E.S I-4 Castilla 2016,

El diseño de la investigación es diseño estadístico no experimental, llegaron a la conclusión de las personas del sexo femenino fueron las que concurrían mas al centro dental con el nivel de educación secundaria completa, iban al centro entre 2 o 3 citas al año requiriendo tratamientos de extracciones, donde se indico que la satisfacción y atención odontológica es regular. Se rechazo la hipótesis porque la muestra indica

que los pacientes aceptan la calidad de atención de dicho centro con una satisfacción regular a media. (9).

2.3.2. Antecedentes nacionales

En el estudio (Espejo, 2018) que tiene por objetivo hacer la evaluación de la calidad de servicio que brinda la atención odontológica en los pacientes que van al Departamento de Odonto estomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. En este estudio se utilizó el diseño descriptivo observacional con corte transversal, para la muestra se requirió 100 pacientes de la clínica y otros 100 del hospital en el mes de noviembre en el año 2017, en el instrumento se usó la encuesta que mide la calidad de servicio en la atención dental con la diferencia entre expectativa y satisfacción donde se llegó a los siguientes resultados:

El presente estudio la clínica dental demostró diferencias significativas siendo las siguientes: Empatía ($p < 0.0001$); Seguridad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Tangibilidad ($p < 0.0001$), donde presento que la calidad que brindo presenta una diferencia entre la expectativa de la atención y la satisfacción frente a la atención dental. Hablando del hospital existe una diferencia significativa donde Empatía ($p < 0.0001$); Seguridad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta (0.0375), Fiabilidad (0.0013), pero cabe recalcar que fiabilidad no presento diferencia alguna con respecto a los valores 5.00 y de satisfacción de 4.80, se concluyo que se llegó a encontrar una calidad de servicio favorable en la atención dental de todos los pacientes que acudieron a la clínica, la cual es mayor a la atención que brinda el hospital. (22).

En un estudio realizado por Torres y León (2015) tuvo por objetivo poder hacer la determinación los niveles de satisfacción de todos los pacientes que se atendieron el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en Lima. Perú, La metodología que se usó en dicho estudio fue descriptivo, observacional de corte transversal, la muestra que se

obtuvo fue de 200 pacientes que fueron mayores de 12 años, llegando a la siguiente conclusión:

Se demostró un nivel elevado de satisfacción en todos los pacientes que se atendieron en dicha clínica dental de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (23).

En otro estudio realizado por Córdova, Fernández y Ortiz (2015) tuvo por objetivos, hacer la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015, La metodología que se usó fue no experimental descriptivo transversal y prospectivo, donde la muestra y población fue formada por 60 pacientes que acudieron a dicha clínica, donde se aplicó un cuestionario el cual fue validado por expertos.

Donde se concluyó, que todos los servicios brindados por dicha clínica tuvieron buena calidez de atención y el nivel de satisfacción es bueno. (24).

En un estudio realizado por Carrera (2017) tuvo como objetivo hacer la determinación de la relación que existe entre las variables del estudio, la metodología que se aplicó fue correlacional, la población estaba constituida por 156 pacientes y la muestra se redujo a unos 111 pacientes, utilizando un cuestionario como instrumento para poder hacer la evaluación de la satisfacción y otro instrumento para hacer la medición de la calidad de atención.

Se concluyó, que el 76.6% quedaron insatisfechos por la atención odontológica, el 73% indicaron que la atención fue regular a media, existiendo así una relación significativa entre las variables de dicho estudio. (25).

Un estudio realizado por Bustamante (2014), tuvo por objetivo hacer la determinación de todos los niveles de satisfacción sobre todos los pacientes que se atendieron en la clínica estomatológica de Chiclayo, llegando así a la siguiente conclusión:

La metodología que se uso fue descriptivo, la muestra estaba constituida por un numero de 169 pacientes, donde se llego a las conclusiones de que mostro un elevado nivel de satisfacción dicho por los pacientes. (26).

En el estudio (Salazar, 2006) intitulado: “Calidad De Servicio Percibida Por Pacientes Atendidos En Dos Clínicas Dentales Privadas De Lima Metropolitana”. Tiene como objetivo: poder hacer una evaluación de la calidad que brinda un servicio percibida por los pacientes que se atendieron en clínicas privadas de Lima Metropolitana, la muestra que se uso esta conformada por un numero de 30 personas que se atendieron en la clínica A y otros 30 que se atendieron en la clínica B, aquí se hizo el uso de la escala SERVQUAL la cual se adapto para el ámbito odontológico donde se medirá la calidad de servicio de ambas clínicas A y B haciendo una diferencia entre satisfacción y expectativas.

La clínica A presento unos puntajes muy bajos basándose en los aspectos tangibles y de dimensión, pero en los aspectos de fiabilidad y dimensión se obtuvo puntajes mas altos. En la clínica B la dimensión de seguridad y empatía obtuvo puntajes mas elevados. Donde se recomendó que en ambas clínica hagan una mejoría frente a la atención para poder llegar a un nivel bueno de satisfacción. (27).

2.3.3. Antecedentes locales

En un estudio realizado por Valero (2017) tuvo por objetivo hacer la determinación de los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la atención dental en el centro de salud San Sebastián Cusco, 2017.

La metodología que se uso en este trabajo fue descriptivo, la población fue toda la gente que acude al centro de salud en el año 2017 donde la muestra es de un numero de 208 pacientes, el instrumento que se aplico fue el cuestionario donde de concluyo que, el nivel de satisfacción de los pacientes en dicho centro de salud fue satisfactorio. (28).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

Ha: El tiempo de espera se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

Ho: El tiempo de espera no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HaE1: El tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019 es larga de atención diferida.

HoE1: El tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019 no es larga de atención diferida.

HaE2: El nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019 es regular.

HoE2: El nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019 es buena.

3.2. Identificación de variables e indicadores.

3.2.1. Identificación de variables

- a. Tiempo de espera
- b. Nivel de satisfacción

3.2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem Preguntas	Escala de medición
Tiempo de espera	Es la percepción del tiempo transcurrido de espera por el usuario de salud en la atención de consulta.	El tiempo de espera en estomatología, se clasifica en tres para el proceso: tiempo de trámite, tiempo en sala y tiempo en atención.	Tiempo de trámite	Tiempo de espera para tramitar la cita para la consulta.	1	10 min
			Tiempo en sala	Tiempo de espera en sala ante de pasar a consulta.	2	10 a 15 min 16 a 30 min 31 a 59 min
			Tiempo en atención	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio.	3 - 4	1 a 2 horas Más de 2 horas
Nivel de satisfacción del paciente	Es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo.	El nivel de satisfacción de los pacientes está clasificado en los siguiente: comunicación, actitud profesional, competencia técnica y clima de confianza.	Comunicación	Claridad	1- 6	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
				Interés		
				Confidencialidad e intimidad		
			Actitud profesional	Empatía	7 - 13	
				Respeto		
				Disposición		
				Capacidad de respuesta		
			Competencia técnica	Experiencias	13 – 18	
				Conocimiento		
				Destreza		
Clima de confianza	Comunicación	19 - 21				
	Responsabilidad					

Fuente: elaborado en base al marco teórico del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.

El presente trabajo de investigación se realizó en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología, de la Universidad Andina del Cusco. Asimismo, el periodo de estudio ha sido el presente año 2019

4.2. Tipo y nivel de investigación.

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, porque se recolectó la información por medio de la recopilación documental y aplicación de cuestionarios a los pacientes.

Por otro lado, es de alcance descriptivo – correlacional; descriptivo porque se analiza y describe el fenómeno lo que lo causa para entenderlo de mejor manera en base a la teoría. Y correlacional porque se aprecia hasta qué punto se asocian ambas variables.

Asimismo, es de diseño no experimental porque se realizó el trabajo de campo en un solo momento y tiempo, sin la manipulación de la misma.

4.3. Unidad de análisis.

Para el presente trabajo de investigación la unidad de análisis han sido los pacientes de las segundas especialidades de la Escuela profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

4.4. Población de estudio.

Para el presente trabajo de investigación, la población de estudio se consideró a 210 pacientes de las segundas especialidades de la Escuela profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

4.5. Tamaño de la muestra.

El tamaño de muestra del presente trabajo de investigación es probabilístico, por lo que se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n	=	Tamaño de la muestra a ser calculado
N	=	Tamaño de la población = 210 pacientes
p	=	Proporción de aciertos = 0,5
q	=	Proporción de aciertos = 0,5
E	=	Error = 5 % = 0,05
z	=	Nivel de confianza al 95 % = 1,96

Reemplazando valores se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 210}{0,05^2 * (210 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{0,9604 * 210}{0,0025 * (210 - 1) + 0,9604}$$

$$n = \frac{201,684}{1,4825}$$

Resultando un $n=136,01$, por lo tanto, redondeando el tamaño de la muestra ha sido igual a 136 pacientes.

4.6. Técnicas de recolección de información.

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento ha sido el cuestionario, el mismo que fue validado mediante el criterio de expertos.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

El presente trabajo, después de tener las muestras de estudio porcedera a hacer el procesamiento de datos de toda la recolección mediante encuestas, para que después se pueda procesar los datos con el software estadístico SPSS. Se hará la aplicación de Pearson para poder conocer la asociación de las variables y poder interpretarlas.

4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis.

La prueba de hipótesis a ser considerada será una prueba estadística que permita determinar si existe relación entre las variables de estudio tiempo de espera y nivel de satisfacción del paciente, de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Ha: El tiempo de espera se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

Ho: El tiempo de espera no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

Se han seguido los siguientes pasos:

Paso 1: Fijar la Hipótesis nula y la Hipótesis Alternativa

Paso 2: Determinar el nivel de significancia

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Paso 4: Señalar la regla de decisión

Paso 5: Tomar la decisión

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Describir el tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

El tiempo de espera se ha medido utilizando las siguientes preguntas:

- *¿Cuánto tiempo le tomó tramitar la cita para ser atendido?*
- *¿Cuánto tiempo estuvo en la sala de espera antes de la consulta?*
- *¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?*
- *¿Considera adecuado el tiempo que tardó en ser atendido?*

Se presentan en las tablas 2 a 5 en las siguientes paginas

Tabla 2

Distribución de la muestra según el tiempo que tomó tramitar la cita para ser atendido.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 10 minutos	43	31,6	31,6	31,6
De 10 a 15 minutos	60	44,1	44,1	75,7
De 16 a 30 minutos	21	15,4	15,4	91,2
De 31 a 59 minutos	7	5,1	5,1	96,3
De 1 a 2 horas	3	2,2	2,2	98,5
Más de 2 horas	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

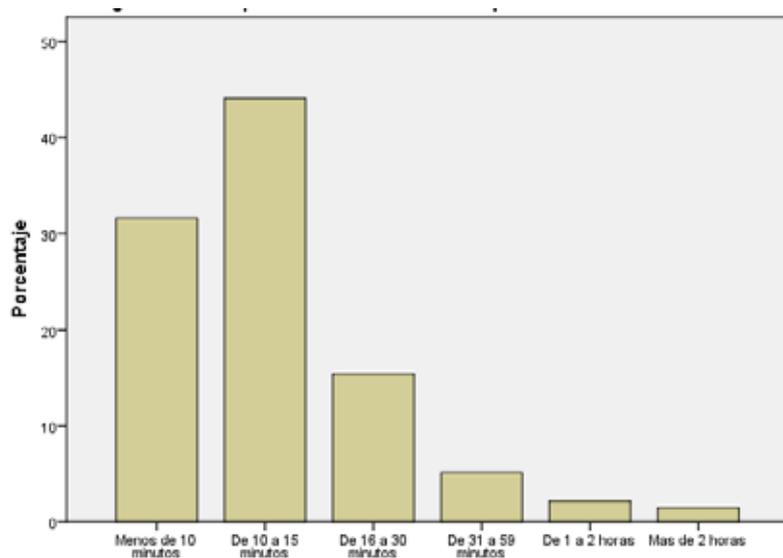


Figura 1

Distribución de la muestra según el tiempo que tomó tramitar la cita para ser atendido.

Los resultados presentados en la Tabla 2 expresa que el 44,1% de encuestados consideran que el tiempo que les toma para tramitar una cita para ser atendido es de 10 a 15 minutos, seguido por un 1,5% de encuestados que consideran tramitar una cita en más de 2 horas.

Tabla 3

Distribución de la muestra según el tiempo que estuvo en la sala de espera antes de la consulta.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 10 minutos	13	9,6	9,6	9,6
De 10 a 15 minutos	26	19,1	19,1	28,7
De 16 a 30 minutos	48	35,3	35,3	64,0
De 31 a 59 minutos	47	34,6	34,6	98,5
De 1 a 2 horas	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

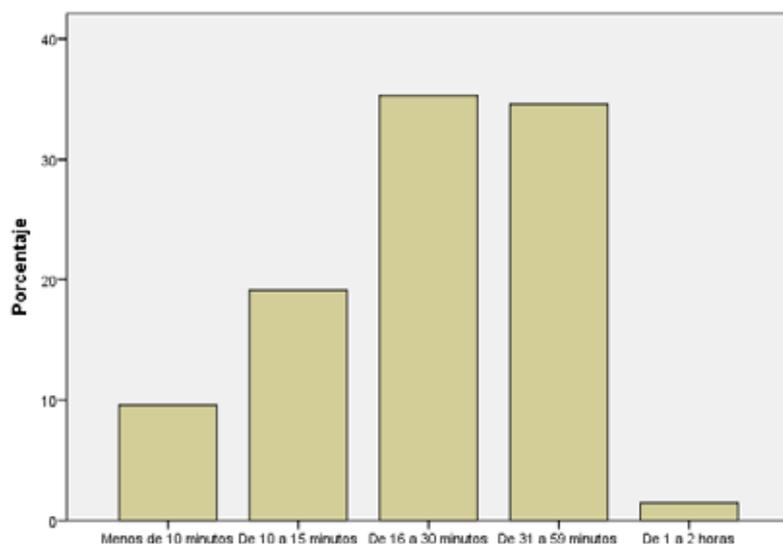


Figura 2

Distribución de la muestra según el tiempo que estuvo en la sala de espera antes de la consulta.

Los resultados presentados en la tabla # expresa que el 35,3% de encuestados estaban en la sala de espera antes de la consulta por un tiempo de 16 a 30 minutos, seguido de un 1,5 % de encuestados que consideran haber esperado de 1 a 2 horas.

Tabla 4

Distribución de la muestra según el tiempo que duró la atención dentro del consultorio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 10 minutos	4	2,9	2,9	2,9
De 10 a 15 minutos	12	8,8	8,8	11,8
De 16 a 30 minutos	25	18,4	18,4	30,1
De 31 a 59 minutos	58	42,6	42,6	72,8
De 1 a 2 horas	29	21,3	21,3	94,1
Más de 2 horas	8	5,9	5,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

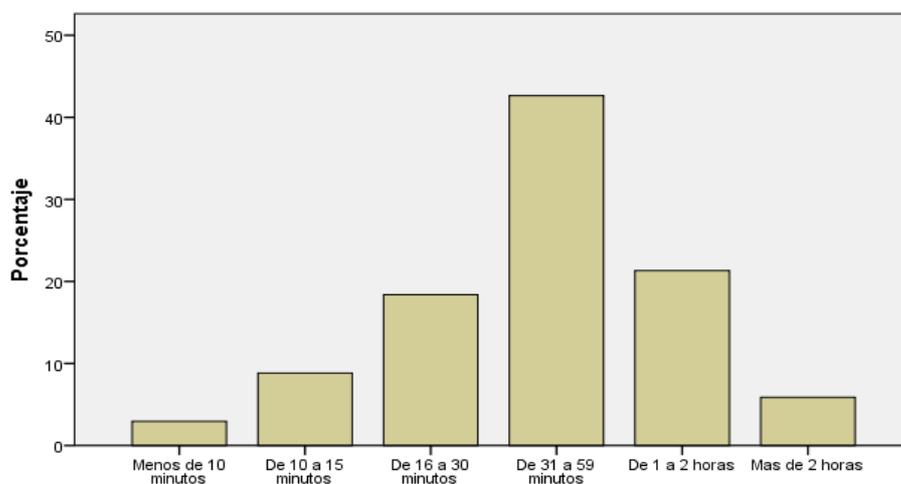


Figura 3

Distribución de la muestra según el tiempo que duró la atención dentro del consultorio.

Los resultados presentados en la tabla 4 expresa que el 42,6% de los encuestados consideran que el tiempo de la atención dentro del consultorio fue de 31 a 59 minutos, mientras que el 2,9% respondieron que las atenciones dentro del consultorio duro menos de 10 minutos.

Tabla 5

Distribución de la muestra según si considera adecuado el tiempo que tardó en ser atendido.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy adecuada	8	5,9	5,9	5,9
Adecuada	33	24,3	24,3	30,1
Parcialmente adecuada	51	37,5	37,5	67,6
Nada adecuada	44	32,4	32,4	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

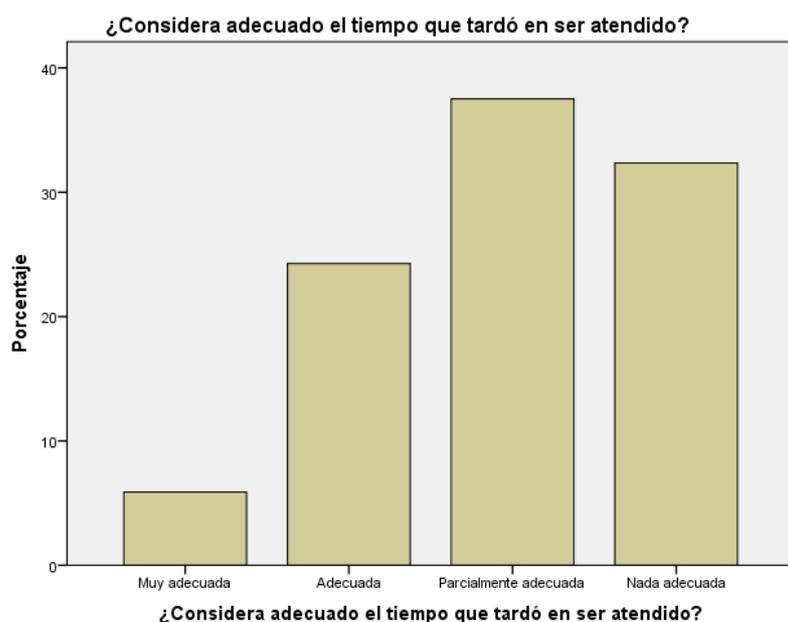


Figura 4

Distribución de la muestra según si considera adecuado el tiempo que tardó en ser atendido.

Los resultados demostrados en la tabla 4 expresa que el 37,5% de los encuestados consideran que el tiempo que tardó en ser atendido es parcialmente adecuado, mientras que el 5,9% respondieron muy adecuado el tiempo que tardaron en ser atendidos.

5.2. Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

Tabla 5

Distribución de la muestra según si el lenguaje que utiliza el odontólogo es adecuado y claro.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	49	36,0	36,0	36,0
Casi siempre	77	56,6	56,6	92,6
Algunas veces	10	7,4	7,4	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

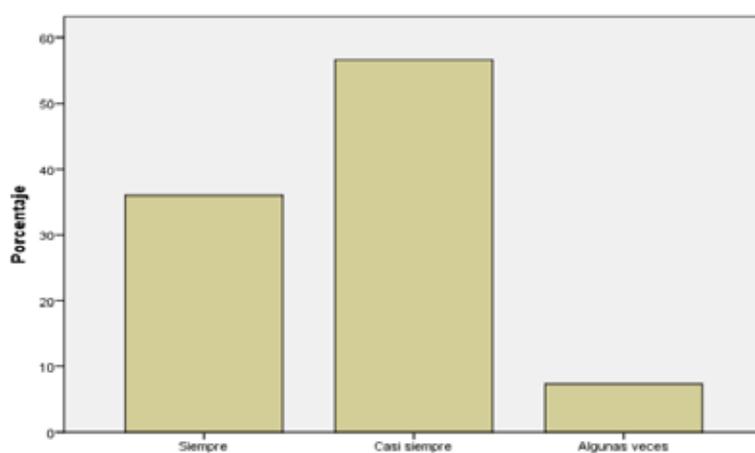


Figura 5

Distribución de la muestra según si el lenguaje que utiliza el odontólogo es adecuado y claro.

Los resultados presentados en la tabla 5 expresa que el 56,6% de encuestados consideran que el lenguaje utilizado por el odontólogo es adecuado y claro casi siempre, seguido por un 7,4% de encuestados que respondieron que algunas veces el lenguaje del odontólogo es adecuado y claro.

Tabla 6

Distribución de la muestra según si son claras las indicaciones que le entregan los profesionales que lo atienden.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	48	35,3	35,3	35,3
Casi siempre	78	57,4	57,4	92,6
Algunas veces	8	5,9	5,9	98,5
Casi nunca	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

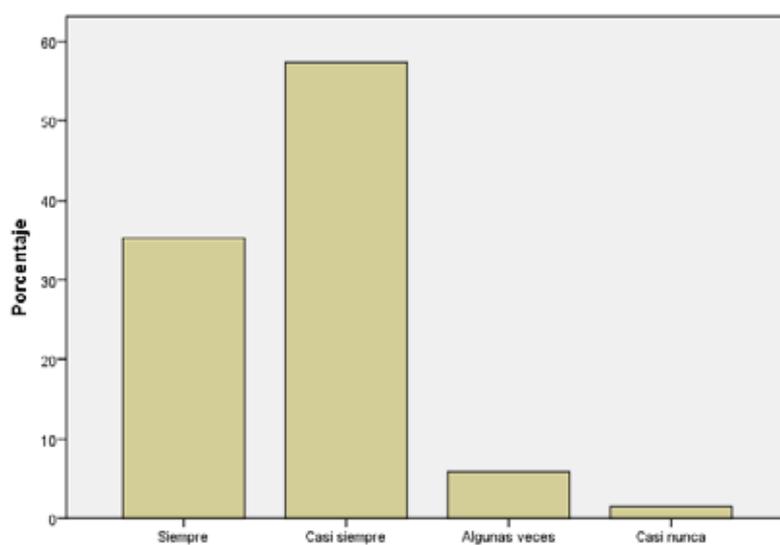


Figura 6

Distribución de la muestra según si son claras las indicaciones que le entregan los profesionales que lo atienden.

Los resultados presentados en la tabla 6 expresa que el 57,4% de encuestados consideran casi siempre tener claras las indicaciones que les entregan los profesionales que lo atienden, por otro lado, un 1,5% de encuestados respondieron casi nunca tener claras las indicaciones que le entregan los profesionales.

Tabla 7

Distribución de la muestra según si los profesionales están siempre dispuestos a ayudarlos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	61	44,9	44,9	44,9
Casi siempre	61	44,9	44,9	89,7
Algunas veces	12	8,8	8,8	98,5
Casi nunca	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

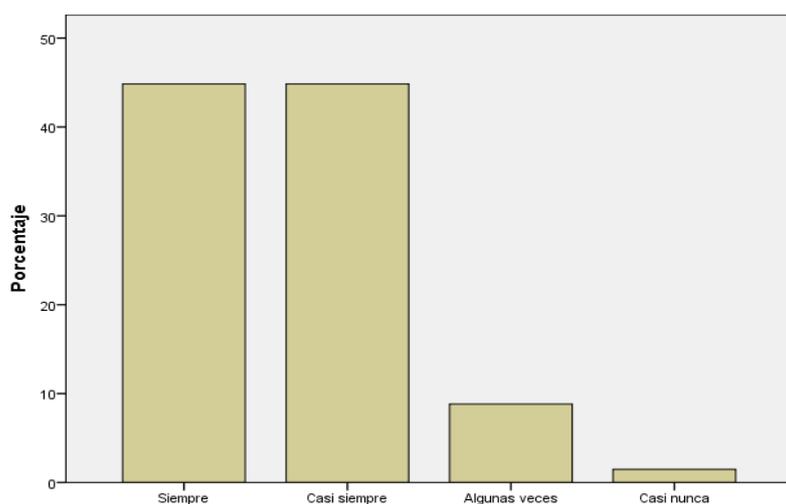


Figura 7

Distribución de la muestra según si los profesionales están siempre dispuestos a ayudarlos.

Los resultados presentados en la tabla 7 expresa que el 44,9% de encuestados consideran que los profesionales están dispuestos a ayudarlos siempre, así como también otro 44,9% de encuestados respondieron que casi siempre los profesionales están dispuestos a ayudarlos, seguido por un 1,5% de encuestados que indican que los profesionales casi nunca están dispuestos a ayudarlos.

Tabla 8

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden, comprenden lo que le pasa a usted.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	42	30,9	30,9	30,9
Casi siempre	37	27,2	27,2	58,1
Algunas veces	57	41,9	41,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

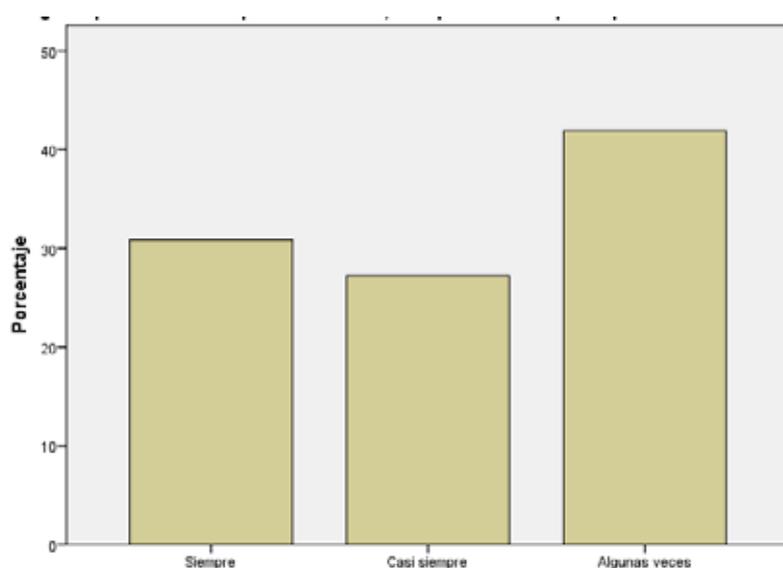


Figura 8

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden, comprenden lo que le pasa a usted.

Los resultados presentados en la tabla 8 expresa que el 41,9% de encuestados consideran que los profesionales que los atienden, algunas veces comprenden lo que les pasa, seguido por un 27,2% de encuestados que respondieron que los profesionales que les atienden casi siempre comprenden lo que les sucede.

Tabla 9

Distribución de la muestra según si observa coordinación dentro de la clínica estomatológica.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	31	22,8	22,8	22,8
Casi siempre	43	31,6	31,6	54,4
Algunas veces	55	40,4	40,4	94,9
Casi nunca	7	5,1	5,1	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

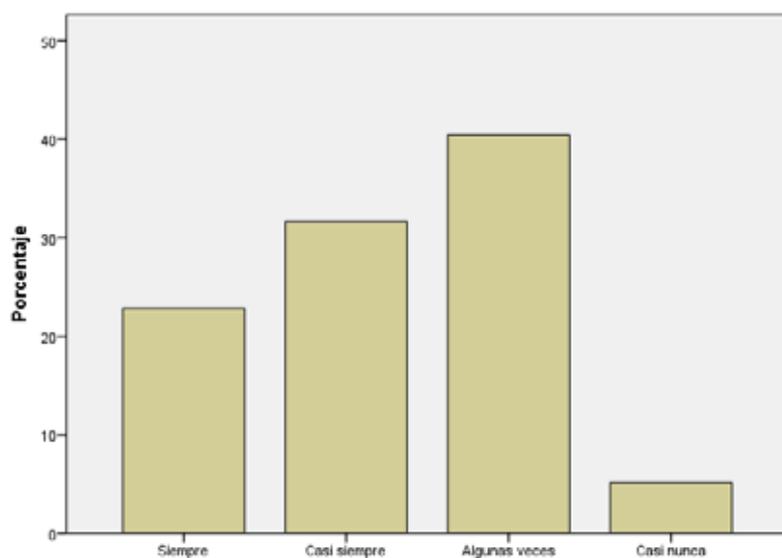


Figura 9

Distribución de la muestra según si observa coordinación dentro de la clínica estomatológica.

Los resultados presentados en la tabla 9 expresa que el 40,4% de los encuestados observan coordinación en la clínica estomatológica algunas veces, seguido por un 5,1% de encuestados que consideran casi nunca observar coordinación dentro de la clínica.

Tabla 10

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden se muestran competentes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	43	31,6	31,6	31,6
Casi siempre	69	50,7	50,7	82,4
Algunas veces	20	14,7	14,7	97,1
Casi nunca	2	1,5	1,5	98,5
Nunca	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

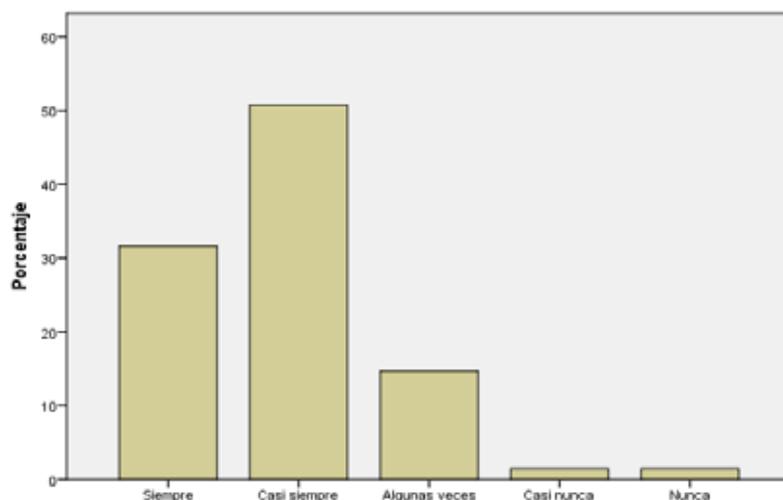


Figura 10

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden se muestran competentes

Los resultados presentados en la tabla 10 expresa que el 50,7% de los encuestados consideran que los profesionales que los atienden se muestran competentes casi siempre, seguido por un 1,5% de encuestados que respondieron casi nunca los profesionales se muestran competentes, así también otro 1,5% de encuestados indican que los profesionales nunca se muestran competentes.

Tabla 11

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden conocen de sus gustos o preferencias.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	20	14,7	14,7	14,7
Casi siempre	35	25,7	25,7	40,4
Algunas veces	72	52,9	52,9	93,4
Casi nunca	6	4,4	4,4	97,8
Nunca	3	2,2	2,2	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

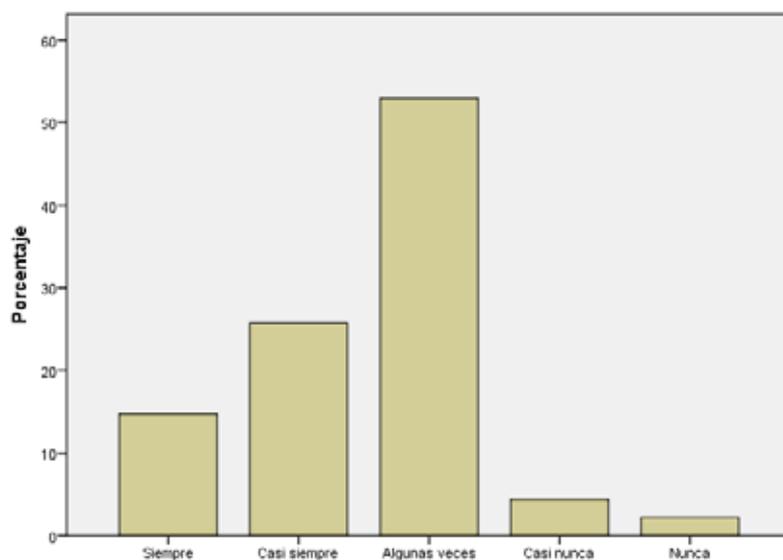


Figura 11

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden conocen de sus gustos o preferencias.

Los resultados presentados en la tabla 11 expresa que el 52,9% de los encuestados consideran que los profesionales que los atienden conocen de sus gustos y preferencias algunas veces, seguido por un 2,2% de encuestados indican que los profesionales nunca conocieron sus gustos y preferencias.

Tabla 12

Distribución de la muestra según si los profesionales que le atienden le tratan de manera correcta en las explicaciones, forma de hablar y otros.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	55	40,4	40,4	40,4
Casi siempre	59	43,4	43,4	83,8
Algunas veces	20	14,7	14,7	98,5
Casi nunca	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

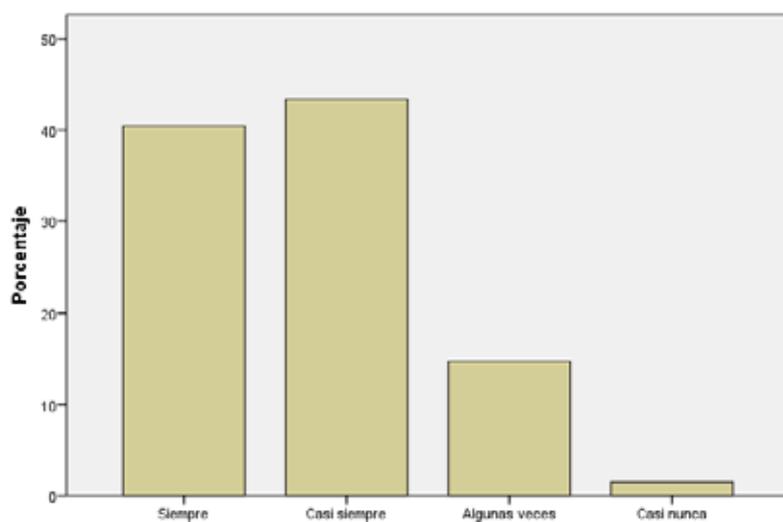


Figura 12

Distribución de la muestra según si los profesionales que le atienden le tratan de manera correcta en las explicaciones, forma de hablar y otros.

Los resultados presentados en la tabla 12 expresan que el 43,4% de los encuestados consideran que los profesionales que les atienden les tratan de manera correcta en las explicaciones, hablar y otros casi siempre, seguido por un 1,5% de encuestados que indican casi nunca les tratan de manera correcta en las explicaciones.

Tabla 13

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden lo tratan con cortesía y respeto.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	73	53,7	53,7	53,7
Casi siempre	56	41,2	41,2	94,9
Algunas veces	7	5,1	5,1	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

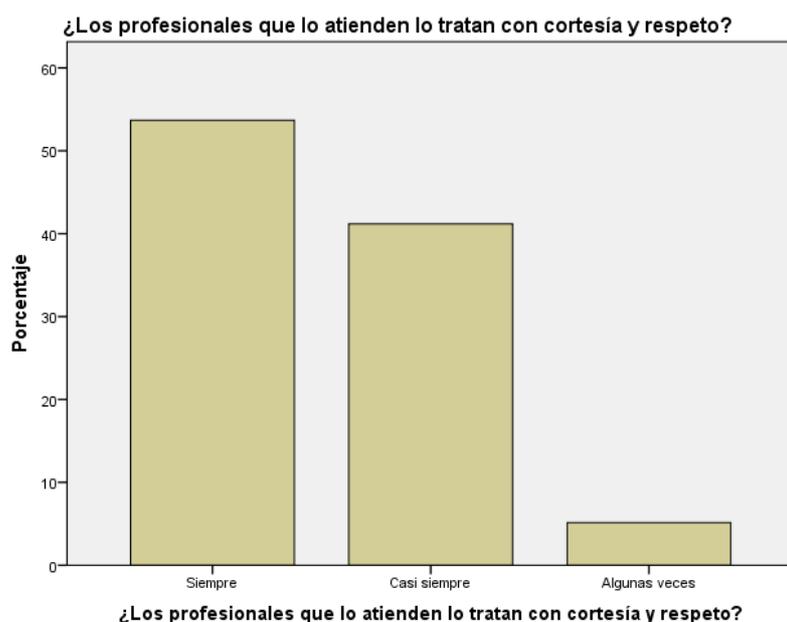


Figura 13

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden lo tratan con cortesía y respeto.

Los resultados presentados en la tabla 13 expresa que el 53,7% de encuestados consideran que los profesionales les tratan con cortesía y respeto siempre, seguido por un 5,1% de encuestados que indican algunas veces son tratados con cortesía y respeto.

Tabla 14

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden respetan sus decisiones y opiniones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	47	34,6	34,6	34,6
Casi siempre	61	44,9	44,9	79,4
Algunas veces	26	19,1	19,1	98,5
Casi nunca	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

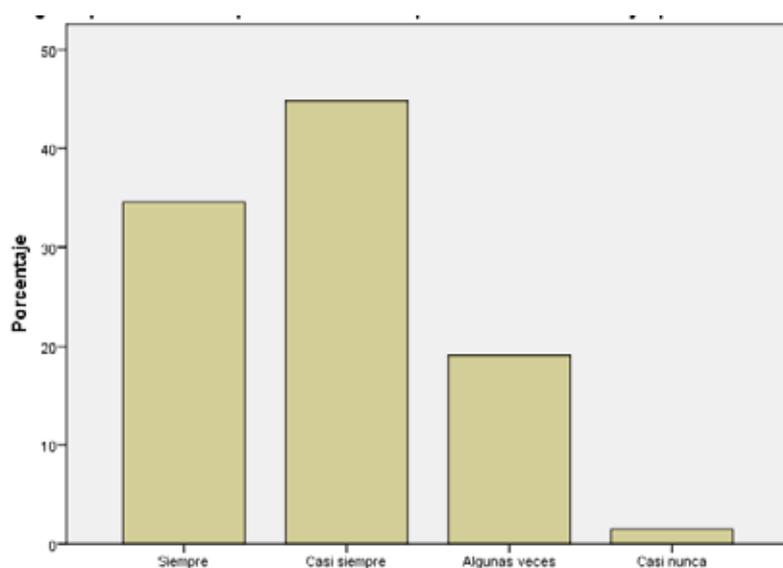


Figura 14

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden respetan sus decisiones y opiniones.

Los resultados presentados en la tabla 14 expresa que el 44,9% de encuestados consideran que los profesionales respetan sus opiniones y decisiones casi siempre, seguido por un 1,5% de encuestados que indican que los profesionales que les atienden casi nunca respetan sus decisiones y opiniones.

Tabla 15

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	55	40,4	40,4	40,4
Casi siempre	59	43,4	43,4	83,8
Algunas veces	22	16,2	16,2	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

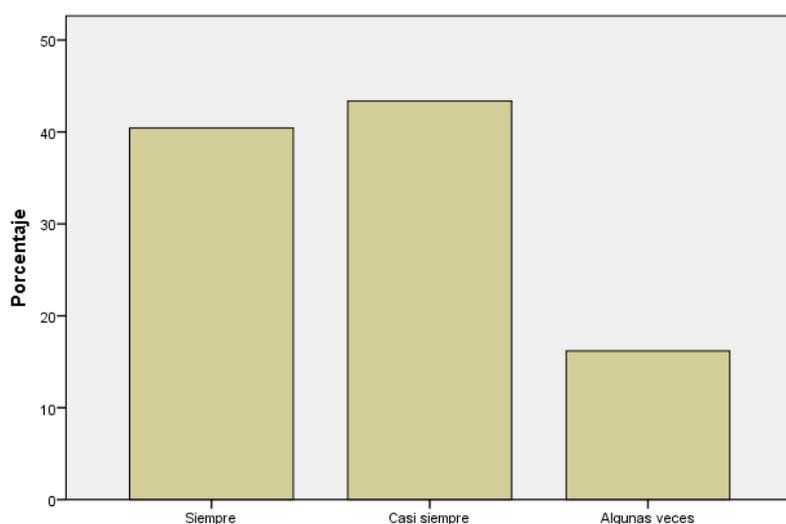


Figura 15

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades.

Los resultados presentados en la tabla 15 expresa que el 43,4% de encuestados consideran que los profesionales casi siempre tienen la disposición necesaria para atender sus necesidades, seguido por un 16,2% de encuestados que indican que las disposiciones de los profesionales para atender sus necesidades son algunas veces.

Tabla 16

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que usted pueda presentar.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	43	31,6	31,6	31,6
Casi siempre	70	51,5	51,5	83,1
Algunas veces	23	16,9	16,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

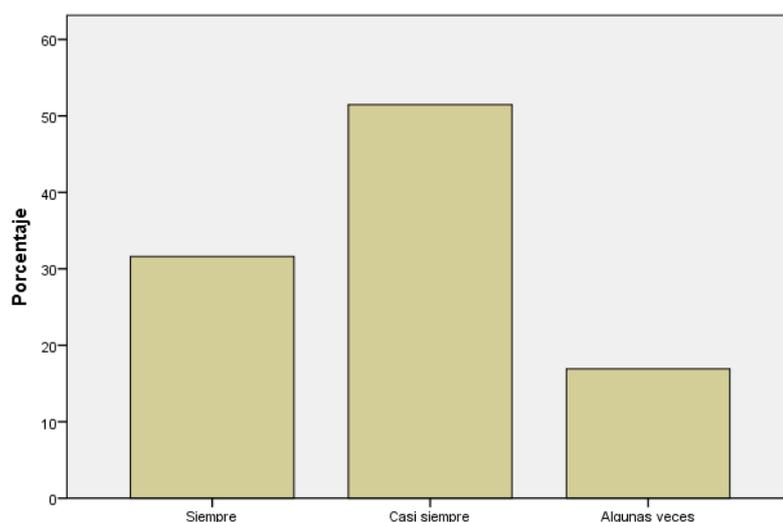


Figura 16

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que usted pueda presentar.

Los resultados en la tabla 16 expresa que el 51,5% de encuestados consideran que los profesionales casi siempre son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales mientras que el 16,9% respondieron que algunas veces los profesionales son capaces de aliviar o curar un problema dental.

Tabla 17

Distribución de la muestra según si cree que los profesionales le realizan un adecuado diagnóstico.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	48	35,3	35,3	35,3
Casi siempre	56	41,2	41,2	76,5
Algunas veces	31	22,8	22,8	99,3
Casi nunca	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

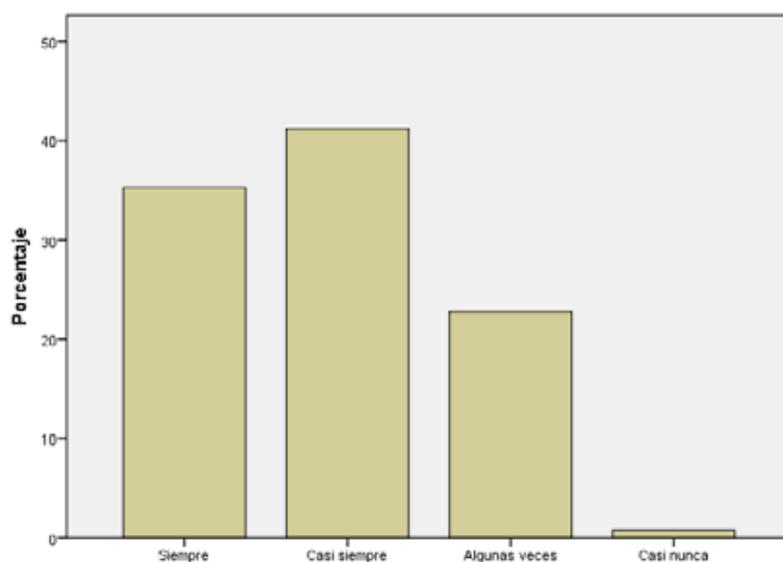


Figura 17

Distribución de la muestra según si cree que los profesionales le realizan un adecuado diagnóstico.

Los resultados presentados en la tabla 17 expresa que el 41,2% de encuestados respondieron casi siempre los profesionales realizan un adecuado diagnóstico, mientras que el 0,7% respondieron que los profesionales casi nunca realizan un adecuado diagnóstico.

Tabla 18

Distribución de la muestra según si considera que tienen la suficiente experiencia para dar una buena atención.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	40	29,4	29,4	29,4
Casi siempre	65	47,8	47,8	77,2
Algunas veces	31	22,8	22,8	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

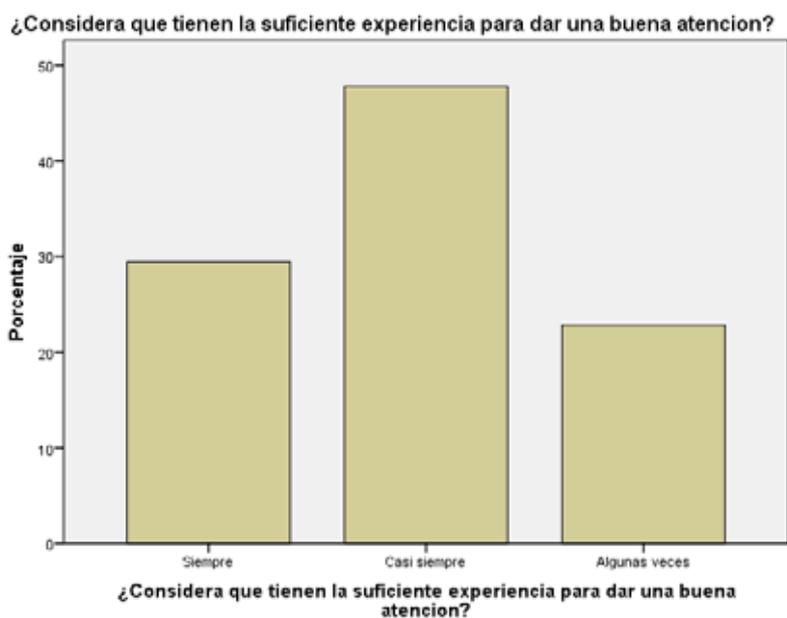


Figura 18

Distribución de la muestra según si considera que tienen la suficiente experiencia para dar una buena atención.

Los resultados presentados en la tabla 18 expresa que el 47,8% de encuestados consideran que los profesionales tienen la suficiente experiencia para dar una buena atención casi siempre, mientras que el 22,8% de encuestados indican que algunas veces los profesionales tienen la suficiente experiencia para brindar una buena atención.

Tabla 19

Distribución de la muestra según si el profesional que lo atiende aplica sus conocimientos y sus competencias técnicas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	56	41,2	41,2	41,2
Casi siempre	68	50,0	50,0	91,2
Algunas veces	12	8,8	8,8	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

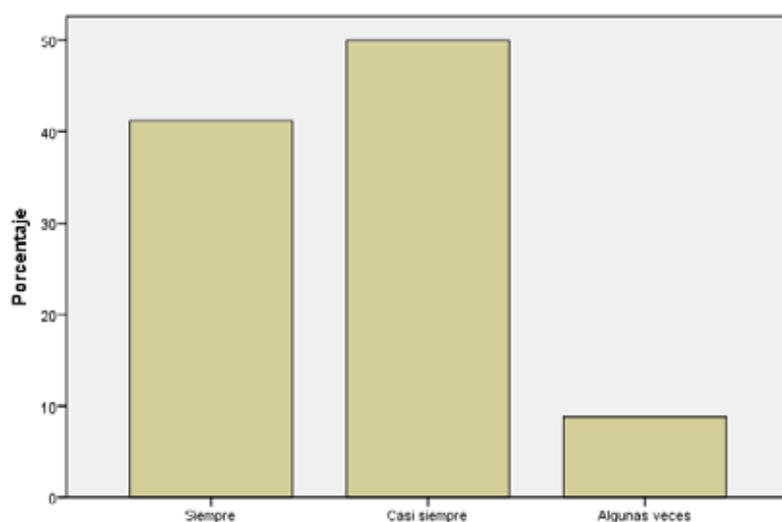


Figura 19

Distribución de la muestra según si el profesional que lo atiende aplica sus conocimientos y sus competencias técnicas.

Los resultados expresados en la tabla 19 expresa que el 50,0% de encuestados consideran que los profesionales que les atienden aplican sus conocimientos y sus competencias técnicas casi siempre, mientras que el 8,8% respondieron que algunas veces los profesionales aplican sus conocimientos.

Tabla 20

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden, muestran conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	44	32,4	32,4	32,4
Casi siempre	74	54,4	54,4	86,8
Algunas veces	18	13,2	13,2	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

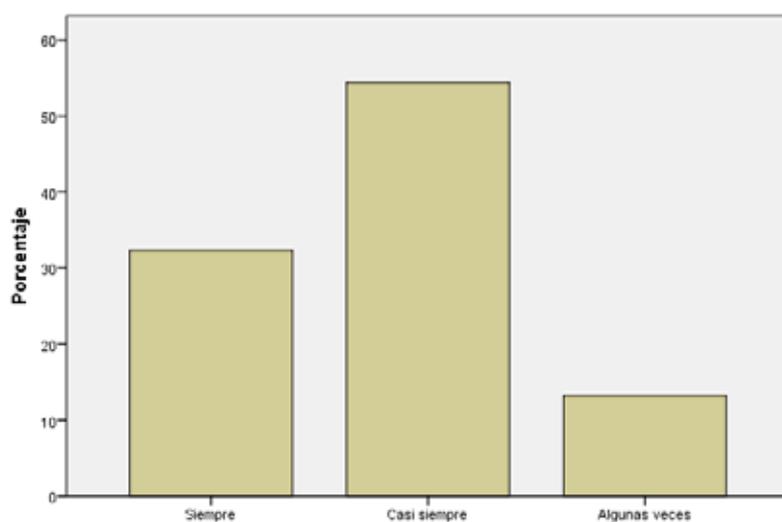


Figura 20

La muestra se distribuye según si los profesionales que lo atienden, muestran todas las destrezas y conocimientos para entregarle una buena atención.

El resultado que se mostró en la tabla 20 expresa que el 54,4% de encuestados consideran que los profesionales muestran sus conocimientos y destrezas para entregar una buena atención casi siempre, mientras que el 13,2% respondieron algunas veces muestran sus conocimientos y destrezas para entregar una buena atención.

Tabla 21

Distribución de la muestra según si el profesional que lo atiende le informa sobre el diagnóstico y tratamiento recibido.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	50	36,8	36,8	36,8
Casi siempre	55	40,4	40,4	77,2
Algunas veces	31	22,8	22,8	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

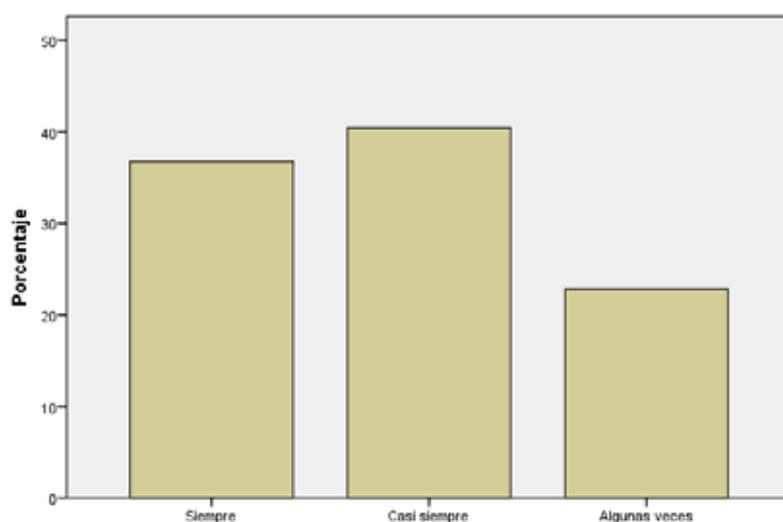


Figura 21

Distribución de la muestra según si el profesional que lo atiende le informa sobre el diagnóstico y tratamiento recibido.

Los resultados presentados en la tabla 21 expresa que el 40,4% de encuestados respondieron que el profesional les informa sobre el diagnóstico y el tratamiento casi siempre, mientras que el 22,8% respondieron que algunas veces les informan sobre el diagnóstico y el tratamiento.

Tabla 22

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden muestran un cuidado especial cuando lo examinan..

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	51	37,5	37,5	37,5
Casi siempre	61	44,9	44,9	82,4
Algunas veces	24	17,6	17,6	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

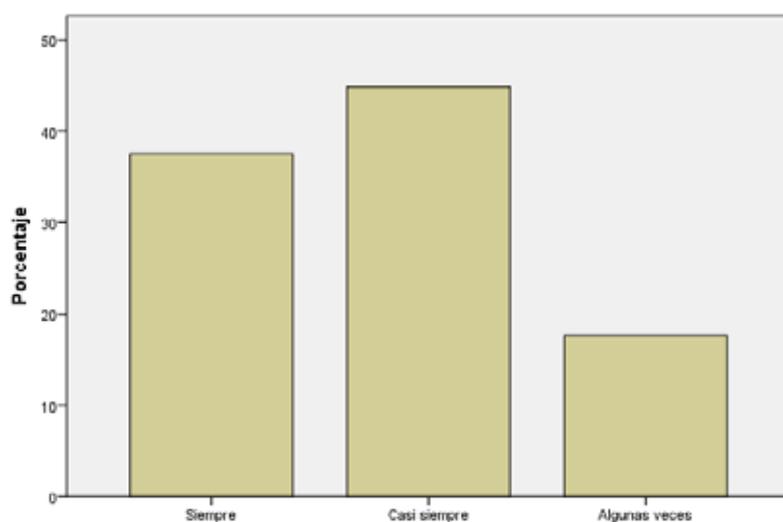


Figura 22

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden muestran un cuidado especial cuando lo examinan.

Los resultados presentados en la tabla 22 expresa que el 44,9% de encuestados respondieron que casi siempre los profesionales muestran un cuidado especial cuando los examina, mientras que el 17,6% respondieron que algunas veces muestran cuidado especial.

Tabla 23

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden le explican en qué consistirá el tratamiento.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	54	39,7	39,7	39,7
Casi siempre	51	37,5	37,5	77,2
Algunas veces	27	19,9	19,9	97,1
Casi nunca	4	2,9	2,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

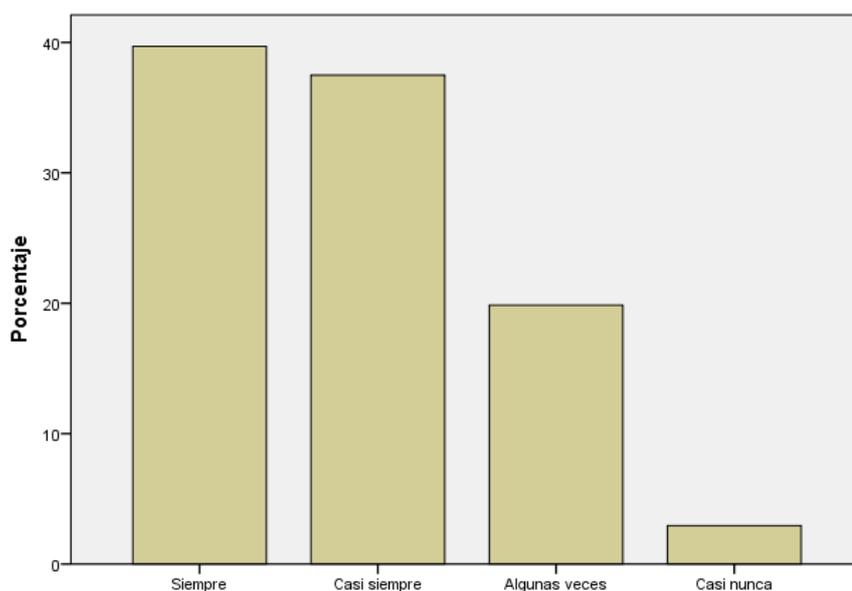


Figura 23

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden le explican en qué consistirá el tratamiento.

Los resultados presentados en la tabla 23 expresa que el 39,7% de encuestados consideran que los profesionales siempre les explican en qué consistirá el tratamiento, mientras que el 2,95 respondieron que casi nunca les explican en qué consistirá el tratamiento.

Tabla 24

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden le dan indicaciones precisas sobre el cuidado de su higiene bucal.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	90	66,2	66,2	66,2
Casi siempre	28	20,6	20,6	86,8
Algunas veces	17	12,5	12,5	99,3
Casi nunca	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

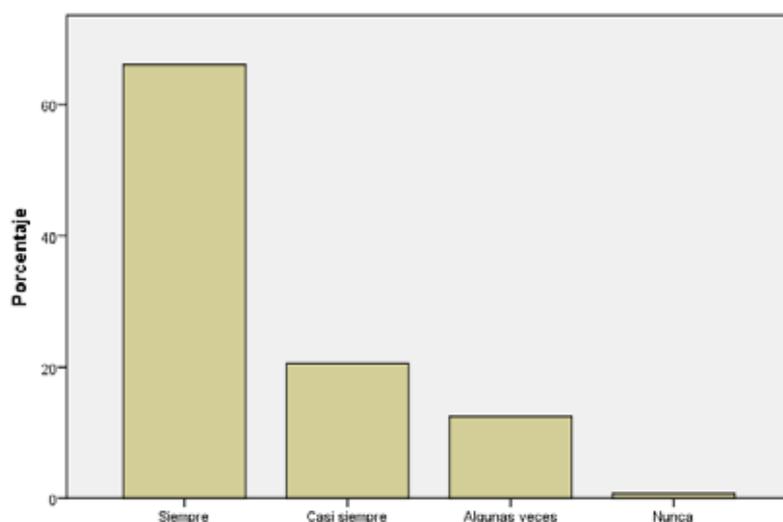


Figura 24

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden le dan indicaciones precisas sobre el cuidado de su higiene bucal.

Los resultados presentados en la tabla 24 expresa que el 66,2% de encuestados respondieron que siempre les dan indicaciones precisas sobre el cuidado de su higiene bucal, mientras que el 0,7% respondieron que los profesionales casi nunca les dan indicaciones para el cuidado de su higiene bucal.

Tabla 25

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden le transmiten a usted confianza.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	53	39,0	39,0	39,0
Casi siempre	68	50,0	50,0	89,0
Algunas veces	15	11,0	11,0	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado.

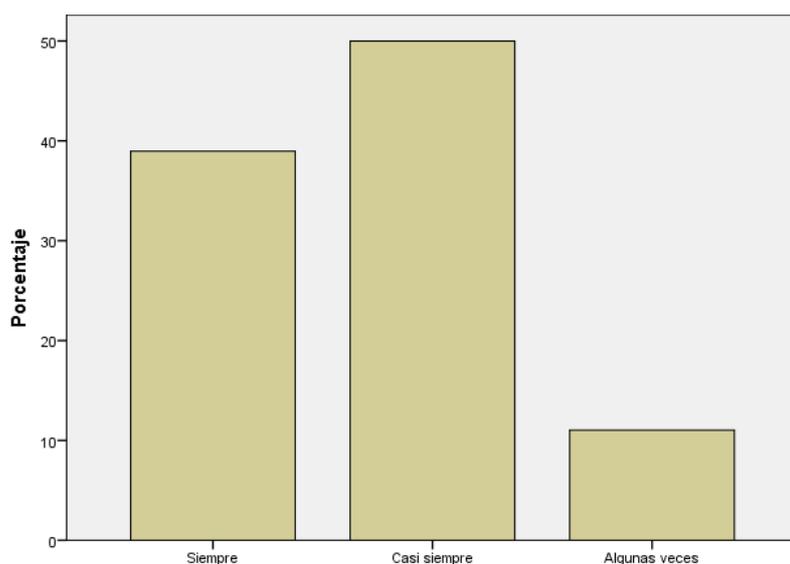


Figura 25

Distribución de la muestra según si los profesionales que lo atienden le transmiten a usted confianza.

Los resultados presentados en la tabla 25 expresa que el 50,0% de encuestados respondieron que los profesionales les transmiten confianza casi siempre, mientras que el 11,0% respondieron que algunas veces los profesionales les transmiten confianza.

Resumen de la valoración de la satisfacción del paciente

Estadística	Valor	Percentil	Valor
Tamaño de la muestra	136	Min	21
Rango	35	5%	22
Media	38.757	10%	24.7
Varianza	80.644	25% (Q1)	31
Desviación estándar	8.9802	50% (Mediana)	41
Coef. de variación	0.2317	75% (Q3)	46
Error estándar	0.77005	90%	49.3
Asimetría	-0.39049	95%	51
Curtosis	-0.93975	Max	56

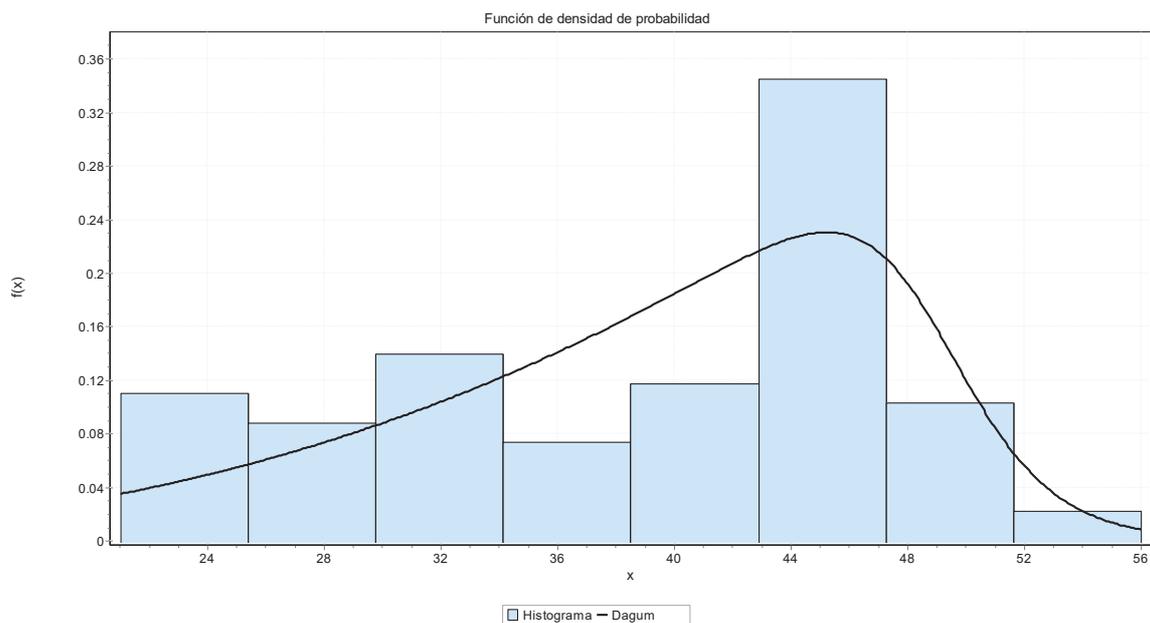


Figura 26

Distribución Dagum de la Satisfacción del paciente

La mejor función de distribución de probabilidades que se ajusta es el modelo Dagum, con un valor promedio de 42, esto quiere decir que la satisfacción promedio en función a esta distribución es menor que la función normal. Por lo que se infiere que la satisfacción pasa de buena a regular

5.3. Determinar la relación del tiempo de espera y el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019.

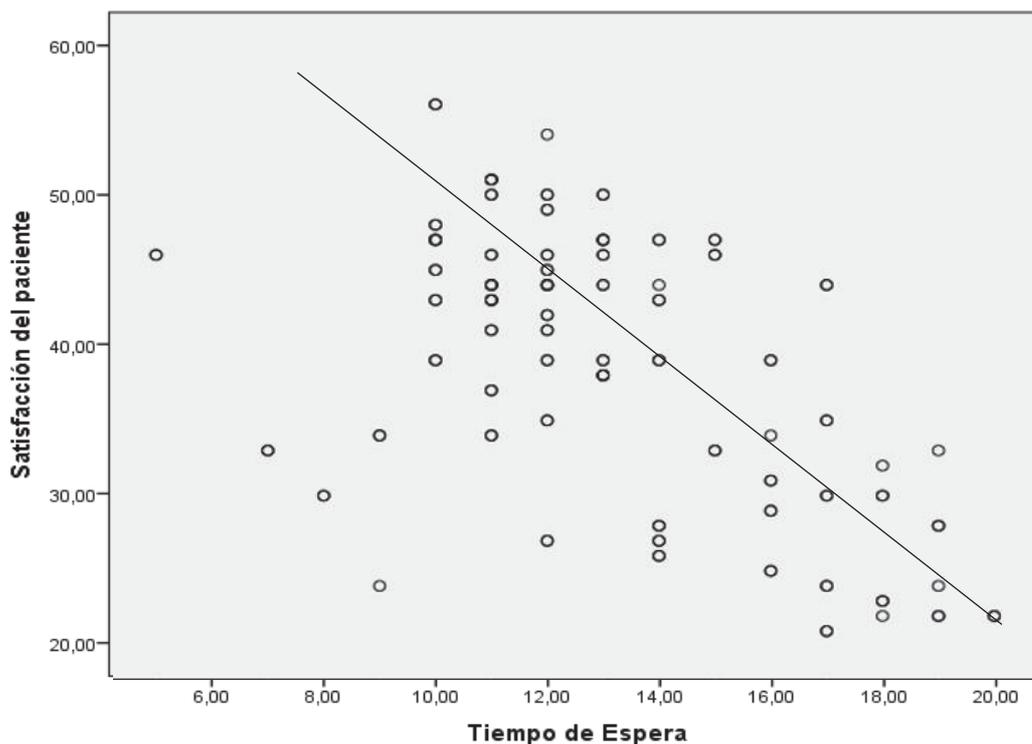


Figura 27

Diagrama de dispersión de la satisfacción del paciente según el tiempo de espera.

En la figura 27, se observa en el diagrama de dispersión con una tendencia descendente, en esta regresión lineal inversa nos muestra que en las altas puntuaciones de satisfacción del paciente y las bajas puntuaciones en el tiempo de espera, por lo que estadísticamente refleja que el paciente tendrá una mejor satisfacción de su atención en menor tiempo de espera. Es por ello que se evidencia que a menor tiempo de espera será mayor la satisfacción del paciente, como se puede observar en el diagrama con la dispersión inversa. Por lo contrario, otro grupo de pacientes sienten menos satisfacción de la atención por el tiempo de espera y los que esperaron menos tuvieron una mayor satisfacción como se puede observar en el diagrama de dispersión. Lo que permite predecir que a mayor tiempo de espera menor satisfacción y a menor tiempo de espera mayor satisfacción.

Tabla 32

Determinación del valor del coeficiente de correlación

		Tiempo de Espera	Satisfacción del paciente
Tiempo de Espera	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	136	136
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,556**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	136	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 32, se observa que $p = 0.01$, lo que refleja que estadísticamente es significativo con la correlación de Pearson, esta afirmación nos dice que existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente, de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, por lo que cumple que $p < 0,05$.

5.4. Discusión.

5.4.1. Comparación crítica con la literatura existente.

En base a los estudios previos realizados por algunos autores sobre el tema de estudio del trabajo de investigación, realizado por Espejo (2018), su estudio enfocó que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Donde se concluyó que llegó a encontrar una calidad de servicio favorable en la atención dental de todos los pacientes que acudieron a la clínica, la cual es mayor a la atención que brinda el hospital. Cabe mencionar, que hay una gran diferencia en las delimitaciones del estudio en especial en la delimitación espacial, ya que siendo una clínica la calidad debe ser buena por ende la satisfacción también; por lo que no se coincide con el autor.

Asimismo, el autor Valero (2017) en su estudio evidencio determinación de los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la atención dental en el centro de salud San Sebastián Cusco, 2017.

Por lo que también no se coincide, ya que en el estudio resulto regular el nivel de satisfacción.

5.4.2. Limitación del estudio.

El siguiente trabajo de investigacion, para la recolección de datos no hubo ningún inconveniente, así mismo para su desarrollo se continuo con normalidad.

5.4.3. Implicancias del estudio

- a. Continuar con la sistematización de las dimensiones para las variables de estudio siendo el tiempo de espera y la satisfacción del paciente.
- b. Realizara trabajos con mayor población, ya que en el presente trabajo de investigación se evidencio que existe relación, asimismo seguir con el siguiente alcance que es el explicativo para manipular la variable del tiempo de espera y saber si con ello mejorara la satisfacción del paciente.

CONCLUSIONES

1. El tiempo de espera de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019 es diverso: al 44,5% le tomo de 10 a 15 minutos tomar una cita de atención, al 69,9% le tomo de 16 a 60 minutos esperar en la sala de espera, en tanto que la duración de atención en el consultorio para la mayoría de pacientes fue de media a una hora, el 37,2 % considera que fue parcialmente adecuada
2. El nivel de satisfacción que tienen los apcientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019, es de $38,755 \pm 8,9802$ en tanto que la función de distribución de probabilidades Dagum expresa que el valor promedio es de 42, esto quiere decir que el nivel de satisfacción va de buena a regular
3. La prueba estadística de correlación expresa que existe relación del tiempo de espera con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019, estadísticamente significativo ($p < 0,05$)

REFERENCIAS

1. Lopez. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante Cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire.* .
http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/TesisDoctoral_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiaADame.pdf?sequence=1.
2. Morales, S., & Hernandez, M. (2004). *Calidad y Satisfaccion en los Servicios.* Buenos Aires.
3. Pacheco, Z. Y. (2018). *Satisfacciòn del usuario con la calidad de atenciòn odontologica en el centro de salud "Aclas Huancan" distrito de Huancan, provincia de Huancayo, regiòn Junin, Julio 2018.* Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles Chimbote.
4. Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). *Marketing.* México: Pearson Educacion S.A.
5. Hoffman, k., & Bateson, E. (2011). *Marketing de Servicios.* . Mexico: Cengagel Learning.
6. Garibello, E. (2016). *La satisfacción del cliente.* Colombia: Universidad de Cartagena.
7. Hidalgo, J. (2005). *La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud.* . España.
8. Ministerio de salud. (2011). *Satisfacción del usuario externo: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.*
9. Gonzales, A. O. (2016). *Relacion entre calidad de atencion odontologica y satisfaccion de pacientes atendidos en el establecimiento de Salud I-4 de Castilla durante el año 2016.* Oiura: Universidad Alas Peruanas .
10. Gutierrez, M. (2007). *La calidad del servicio.* Mexico .
11. Larrea, T. (2017). *Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.* Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

12. Elizondo. (2008). *La satisfaccion del paciente con el servicio odontologico*. Granada.
13. Resolución Directorial N° 945. (28 de Diciembre de 2016). Disposiciones para mejorar la accesibilidad y la calidad de la atención de los usuarios externos en el proceso de consulta externa del hospital Cayetano Heredia. Lima, Perú: Ministerio de Salud.
14. Outomuro, D., & Actis, A. (2013). Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. *Revista médica de Chile* , 361-366.
15. Braddock, C. (2005). The doctor will see you shortly. the ethical significance of time for the patient-physician relationship. *J Gen Intern Med*, 1057-1062.
16. Espinosa, L. (2019). *Definiciones*.<https://www.academia.edu/34197943/DEFINICIONES>.
17. Blanco, P. J., & Cristhoper, L. A. (2003). *¿Qué es la calidad?* Mèxico: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>.
18. Viscaino, K. (2016). *Grado de satisfaccion de los usuarios del servicio de la clinica integral odontologica de la universidad de las Americas* . Chile : Universidad de las Americas .
19. Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P., & Martínez, G. (2011). *Satisfaccion del paciente con la atencion tecnica del servicio odontologico*. Monterrey N.L., México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
20. Gubio, P. (2014). “*Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia de Pomasqui del distrito metropolitano de quito durante el periodo de enero a marzo* . Quito: Universidad central de Ecuador .
21. Nallar, M. R. (2014). *Novel de satisfaccion usuaria de atencion odontologica en el consultorio Rosita Renard de la Comuna de ÑUñoa*. Santiago de Chile : Universidad Andres Bello .
22. Espejo, L. D. (2018). *Calidad de servicio en la atencion odontologica de pacientes que acuden al servicio de estomatologia de una institucion publica y privada en la provincia de Lima San Martin de Porres en el año 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetana Heredia .

23. Torres, G., & León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana* , 132.
24. Córdova, D., Fernández, Y., & Ortiz, R. (2015). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad San Martín de Porres, Chiclayo 2015. *KIRU*, 133-137.
25. Carrera, A. (2017). *Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de Odontología del centro médico militar de Lambayeque* . Lima : Universidad de César Vallejo .
26. Bustamante, W. (2015). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo 2014* . Chiclayo : Universidad de Santo Toribio de Mogrovejo .
27. Salazar, L. G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
28. Valero, C. (2017). *Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de salud de San Sebastián* . Cusco : Universidad Andina del Cusco .

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de instrumento de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Tiempo de espera	Tiempo de trámite	Tiempo de espera para tramitar la cita para la consulta.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar la cita para ser atendido?
	Tiempo en sala	Tiempo de espera en sala ante de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo espero en la sala de espera antes de la consulta
	Tiempo en atención	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio.	¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio?
			¿Considera adecuado el tiempo que tardó en ser atendido?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Nivel de satisfacción del paciente	Comunicación	Claridad	¿El lenguaje que utiliza el odontólogo es adecuado y claro?
			¿Son claras las instrucciones o indicaciones que le entregan los profesionales que lo atienden?
		interés	¿Los profesionales están siempre dispuestos a ayudarlo?
			¿Los profesionales que lo atienden, comprenden lo que le pasa o se ponen en su lugar?
		confidencialidad e intimidad	¿Observa coordinación dentro del centro odontológico?
			¿Los profesionales ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes?
	Actitud profesional	Empatía	¿Los profesionales que lo atienden conocen sus intereses (gustos y preferencias)?
			¿Los profesionales que le atienden le tratan de manera correcta en las explicaciones, forma de hablar y otros?
			¿La atención del personal en ventanilla es buena?
		Respeto	¿Los profesionales que lo atienden lo tratan con cortesía y respeto?

			¿Los profesionales que lo atienden restan sus decisiones y opiniones?
		Disposición	¿Los profesionales que lo atienden tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?
		Capacidad de respuesta	¿Los profesionales que lo atienden son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que usted pueda presentar?
	¿Cree que los profesionales le realizan un adecuado diagnóstico?		
	Competencia técnica	Experiencias	¿Considera que tienen la suficiente experiencia para dar una buena atención?
			¿El profesional que lo atiende aplica sus conocimientos y sus competencias técnicas?
		Conocimiento	¿Los profesionales que lo atienden, muestran conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención?
		Destreza	¿El profesional odontológico que lo atiende le entrega información, diagnóstico y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en la siguiente cita?
	Habilidad	¿Los profesionales que lo atienden muestran un cuidado especial cuando lo examinan?	
	Clima de confianza	Comunicación	¿Los profesionales que lo atienden le explican en qué consistirá el tratamiento?
¿Los profesionales que lo atienden le dan indicaciones sobre su propio cuidado de su higiene bucal?			
Responsabilidad		¿Los profesionales que lo atienden le transmiten a usted confianza?	

Anexo 2

Cuestionario de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE SALUD

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Apreciado paciente, te suplicamos responder a las preguntas con toda sinceridad, no es necesario que coloque tu nombre en ningún lugar.

PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL TIEMPO DE ESPERA

1. ¿Cuánto tiempo le tomó tramitar la cita para ser atendido?
 - a. Menos de 10 minutos
 - b. De 10 a 15 minutos
 - c. De 16 a 30 minutos
 - d. De 31 a 59 minutos
 - e. De 1 a 2 horas
 - f. Más de 2 horas
2. ¿Cuánto tiempo estuvo en la sala de espera antes de la consulta?
 - a. Menos de 10 minutos
 - b. De 10 a 15 minutos
 - c. De 16 a 30 minutos
 - d. De 31 a 59 minutos
 - e. De 1 a 2 horas
 - f. Más de 2 horas
3. ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?
 - a. Menos de 10 minutos
 - b. De 10 a 15 minutos
 - c. De 16 a 30 minutos
 - d. De 31 a 59 minutos
 - e. De 1 a 2 horas
 - f. Más de 2 horas
4. ¿Considera adecuado el tiempo que tardó en ser atendido?
 - a. Muy adecuada
 - b. Adecuada
 - c. Parcialmente adecuada
 - d. Nada adecuada

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

1. ¿El lenguaje que utiliza el odontólogo es adecuado y claro?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
2. ¿Son claras las indicaciones que le entregan los profesionales que lo atienden?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
3. ¿Los profesionales están siempre dispuestos a ayudarlo?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
4. ¿Los profesionales que lo atienden, comprenden lo que le pasa a usted?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
5. ¿Observa coordinación dentro de la clínica estomatológica?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
6. ¿Los profesionales que lo atienden se muestran competentes?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
7. ¿Los profesionales que lo atienden conocen de sus gustos o preferencias?
 - a. Siempre

- b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
8. ¿Los profesionales que le atienden le tratan de manera correcta en las explicaciones, forma de hablar y otros?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
9. ¿Los profesionales que lo atienden lo tratan con cortesía y respeto?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
10. ¿Los profesionales que lo atienden respetan sus decisiones y opiniones?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
11. ¿Los profesionales que lo atienden tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
12. ¿Los profesionales que lo atienden son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que usted pueda presentar?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
13. ¿Cree que los profesionales le realizan un adecuado diagnóstico?
- a. Siempre

- b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
14. ¿Considera que tienen la suficiente experiencia para da una buena atención?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
15. ¿El profesional que lo atiende aplica sus conocimientos y sus competencias técnicas?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
16. ¿Los profesionales que lo atienden, muestran conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
17. ¿El profesional que lo atiende le informa sobre el diagnóstico y tratamiento recibido?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
18. ¿Los profesionales que lo atienden muestran un cuidado especial cuando lo examinan?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
19. ¿Los profesionales que lo atienden le explican en qué consistirá el tratamiento?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre

- c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
20. ¿Los profesionales que lo atienden le dan indicaciones precisas sobre el cuidado de su higiene bucal?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
21. ¿Los profesionales que lo atienden le transmiten a usted confianza?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

Edad:..... Sexo: (Masculino) (Femenino)

Grado Instrucción: (Primaria) (Secundaria) (Superior)

Anexo 3
Validación del Instrumento