

NOMBRE DEL TRABAJO

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN E  
N USUARIOS DE LA UNIDAD DE ODONTO  
LOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN LUI**

AUTOR

**ELVIS JONATHAN NEYRA RIOS**

RECUENTO DE PALABRAS

**13869 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**71838 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**78 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**12.7MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 25, 2023 2:35 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 25, 2023 2:37 PM GMT-5****● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente



**16** FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE LA  
UNIDAD DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN LUIS  
DE LUCMA CUTERVO 2019**

**10** TESIS

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR  
ELVIS JONATHAN NEYRA RIOS**

**ASESOR  
MTRA. ILCE SOFIA CASANOVA OLORTEGUI DE PADILLA**

**LIMA, PERÚ  
2020**

## **JURADO**

**Presidente:** Carlos Alfonso Bada Mancilla, doctor en Medicina.

**Miembro:** Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, doctor en Administración con mención en Dirección Estratégica.

**Miembro:** Cybill Andrea Chavez Rivas, maestra en Gerencia de Servicios de Salud

A mis padres, por su amor, consejos, comprensión y apoyo;  
a Silvia, quien es mi inspiración y felicidad;  
a todos mis maestros y a mi asesora

## **AGRADECIMIENTOS**

A la DISA Cutervo, el Centro de Salud San Luis de Lucma y a todo el personal que allí laboran, por las experiencias vividas y permitirme realizar este trabajo de investigación.

A mis maestros y a mi asesora, por su constante apoyo y aliento por aprender y mejorar siempre.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Portada</b>	i
<b>Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimientos</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. METODOLOGÍA</b>	12
<b>III. RESULTADOS</b>	18
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	33
<b>CONCLUSIONES</b>	38
<b>RECOMENDACIONES</b>	40
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## 8 RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción de los usuarios de la Unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

**Metodología:** Trabajo de enfoque mixto, cualicuantitativo, observacional, de alcance descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. Se seleccionó una muestra aleatoria sistematizada de 110 usuarios. Se empleó la encuesta SERVQUAL modificada, que determina la satisfacción del usuario. El tiempo de espera se recolectó con una ficha de recolección de datos. Los datos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS (versión 22) y Excel.

**Resultados:** El 90% de usuarios están satisfechos, 39.1% esperó de 21 a 30 minutos, la expectativa tuvo una media de 6.64; la percepción, 6.67; los usuarios continuadores, 93.6%; 55.5%, nivel primario; 75.5%, género femenino y 57.3%, entre 30 a 59 años.

**Conclusiones:** Entre el tiempo de espera y la satisfacción existe relación ( $p=0,032$ ), la expectativa y la percepción son altas 6.64 y 6.67 de 7 puntos, la gran mayoría son usuarios continuadores. Solo para los usuarios nuevos existe relación ( $p = 0.030$ ), el grupo etario comprendido entre 30 a 59 años es el único que tiene relación ( $p = 0.045$ ), solo para el nivel superior técnico y sexo masculino existe relación  $p = 0.018$  y  $p = 0.025$  respectivamente.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, tiempo de espera, odontología, encuesta SERVQUAL, calidad de atención y usuario externo

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the waiting time and satisfaction of the users of the Dentistry Unit of the San Luis de Lucma Cutervo Health Center 2019.

**Methodology:** Work with a mixed, qualitative-quantitative, observational, descriptive, correlational, prospective and cross-sectional scope. A systematic random sample of 110 users was selected. The modified SERVQUAL survey was used, which determines user satisfaction. The waiting time was collected with a data collection sheet. The data were analyzed using the statistical program SPSS (version 22) and Excel.

**Results:** 90% of users are satisfied, 39.1% waited from 21 to 30 minutes, the expectation had an average of 6.64, the perception 6.67, the continuing users were 93.6%, 55.5% from the primary level, 75.5% female genders and 57.3% were between 30 and 59 years old.

**Conclusions:** There is a relationship between waiting time and satisfaction ( $p = 0.032$ ), expectation and perception are high 6.64 and 6.67 out of 7 points, the vast majority are continuing users. Only for new users there is a relationship ( $p = 0.030$ ), the age group between 30 to 59 years is the only one that has a relationship ( $p = 0.045$ ), only for the higher technical level and male sex there is a relationship  $p = 0.018$  and  $p = 0.025$  respectively.

**Key words:** User satisfaction, waiting time, dentistry, SERVQUAL survey, quality of care and external user



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones, tanto privadas como públicas del sector salud, tienen un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con calidad de atención para mejorarla. En los sistemas de salud, se han desarrollado diversas acciones como: organización de comités de mortalidad, grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas, comités y círculos de calidad, sistemas de monitoreo y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios <sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> La satisfacción del usuario es el nivel de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. Frecuentemente, se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes <sup>(2)</sup>.

De este modo, se convierte en un método para evaluar la calidad de la atención. En el Perú, desde mediados de los años noventa, se han desarrollado iniciativas en lo referido a la escucha del usuario, impulsados por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, nutrición básica y salud, cobertura con calidad, etc.), que tiene dentro de su marco de referencia la mejora continua de la satisfacción y la calidad <sup>(2)</sup>.

El Centro de Salud de San Luis de Lucma es un establecimiento de salud de nivel I – 3 de atención que funciona según las políticas y directivas del Minsa. Se encuentra ubicado en el distrito del mismo nombre, provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. En este centro de salud, no existe ningún programa de Gestión de la Calidad que permita mejorar los procesos críticos.

Actualmente, en el centro de salud, se observa quejas por parte de los usuarios, como maltrato al usuario, largos tiempos de espera para recibir atención por servicio solicitado, refieren demora en la atención, la falta de medicamentos e insumos, poco entendimiento de los tratamientos, entre otros problemas.

Esta información es expresada de forma espontánea por los usuarios. Frente a estas quejas, surge realizar este proyecto de investigación que permitirá analizar a detalle los factores causales y la evaluación del nivel de satisfacción y el tiempo de espera del usuario externo<sup>17</sup> que acude al servicio de Odontología del Centro de Salud de San Luis de Lucma.

El problema de investigación es: ¿Cuál será<sup>1</sup> la relación entre el tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del centro de salud san Luis de Lucma Cutervo 2019?

La hipótesis de investigación (Hi) es: Existe<sup>8</sup> relación entre el tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

<sup>1</sup> La hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción y tiempo de espera en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

<sup>1</sup> La hipótesis nula (Ho) es: No existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

El <sup>4</sup> objetivo general es: Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

Los objetivos específicos son:

- Identificar el tiempo de espera de los usuarios<sup>3</sup> de los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.
- Determinar la satisfacción de los usuarios,<sup>1</sup> según la expectativa y percepción de los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

- Determinar el tiempo de espera y satisfacción según el tipo de usuario de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.
- Identificar el tiempo de espera y satisfacción según edad, nivel de estudio y género de los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.
- Diseñar propuesta de proyecto de mejora continua de la calidad de la gestión del tiempo de espera de los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

Entre los antecedentes encontrados relacionados al presente tema de investigación, tenemos los siguientes:

Mendocilla K, en 2015, elaboró un estudio con el objetivo de Identificar factores que influyen en la satisfacción de los usuarios. Se usó la encuesta SERVQUAL, se encontró una satisfacción de 64.8% donde las dimensiones más valoradas fueron: seguridad 80.8%, respuesta 78.8%, tangibles 61% y empatía 73.6% y la dimensión de mayor insatisfacción fue fiabilidad 64.8%. El trabajo concluyó que existe un grado aceptable de satisfacción y las características sociodemográficas relacionadas son el grado de instrucción, grupo etario y ocupación <sup>(1)</sup>.

Mena V, ejecutó un estudio en 2016 con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los usuarios, se evaluó a través de la satisfacción sobre el servicio esperado y recibido. Se encontró un nivel de satisfacción de los usuarios de 4.7 puntos sobre 5; el 79.3%, muy satisfactorio y el 17.3%, satisfactorio. Se concluyó que existen brechas entre el servicio recibido y las expectativas del cliente en todas las dimensiones y que es necesario trabajar en la mejora continua <sup>(5)</sup>.

López PJ, en 2013, realizó una investigación con el objetivo de determinar la satisfacción de la atención. Se aplicó una encuesta; se encontró que 78% fueron mujeres; 60%, en estrato socioeconómico bajo; 72%, mayores de 55 años y 90% tarda menos de una hora. Se concluyó que las variables que influyeron en la calidad y en la satisfacción se relacionan al talento humano y recursos físicos disponibles, como también las experiencias subjetivas del paciente <sup>(7)</sup>.

Cambal NL, elaboró un estudio, en 2014,<sup>1</sup> con el objetivo de identificar el grado de satisfacción e insatisfacción del servicio de Odontología, según las dimensiones de calidad. Se encontró 52.5% de satisfacción; para tangibles, 39.2%; confiabilidad, 55.1%; respuesta, 54.3%; seguridad, 64.6% y empatía, 48.7%. Se concluyó que se obtuvo una mayor satisfacción en la dimensión de calidad. En referencia tangibles, se obtuvo mayor insatisfacción en seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad<sup>(9)</sup>.

Mamani A, publicó un estudio en 2017,<sup>5</sup> con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción en correspondencia a la calidad de atención y establecer el nivel de satisfacción en relación a la calidad según atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención.<sup>12</sup> Concluyó que la mayoría de los pacientes atendidos presenta 81.7% de muy satisfechos. En relación atributo/dimensión: Atención técnica: 66.7%; muy satisfechos: 18.3% y el 15%: medianamente satisfechos, en su mayoría con la modernidad de los equipos y su funcionalidad<sup>(13)</sup>.

Fontava A, et al, en 2015, realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación con la satisfacción y el tiempo de espera, se encontró que la satisfacción fue de 7.6; la edad media, 54.6 años. El tiempo de espera 16.7 min, el 2.8% refirieron que el tiempo de espera fue largo y quienes recibieron información sobre el tiempo de espera reflejaron mayor nivel de satisfacción, en comparación a los no informados.<sup>1</sup> Se concluyó que la satisfacción de los usuarios es alta, la información respecto al tiempo y la percepción sobre tiempo de espera, intervino en la satisfacción<sup>(35)</sup>.

García E, et al realizó un estudio, en 2014, con el objetivo de establecer el tiempo de espera y la satisfacción.<sup>15</sup> Los resultados mostraron que el tiempo de espera fue en promedio 8 minutos; el 83.02% es femenino; el 75.47% está conforme con el tiempo de espera; 75.47% consideraron que estaban satisfechos; 3.78% opinaron que estaban muy satisfechos,<sup>1</sup> 15.09% opinaron estar medianamente satisfechos y 5.66%, insatisfechos. Se concluyeron que una gran parte de los pacientes se encontraban satisfechos con el tiempo de espera<sup>(36)</sup>.

Shimabukuru R, et al. en su estudio realizado, en 2012, tuvo el objetivo principal de determinar las diferencias en los grados de insatisfacción. Los resultados

encontraron una tendencia decreciente en la insatisfacción en la consulta ambulatoria; en cambio, hubo un aumento de la insatisfacción, en los resultados ( $p < 0,05$ ) para el tiempo de la consulta. Se concluyó que entre las dimensiones que se presentó menor nivel de satisfacción fue tiempo de espera <sup>(38)</sup>.

Tinoco M, en 2016, elaboró un <sup>16</sup> trabajo de investigación con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción. Los resultados mostraron 24.69% de satisfacción, el 53% pertenece al grupo etario de adultez temprana. El sexo <sup>1</sup> dominante fue el femenino, teniendo un nivel de satisfacción del 25.26%; 45% tuvo estudio superior técnico, con un nivel de satisfacción del 27.56%. En relación al grado <sup>1</sup> de satisfacción del usuario externo, el 73.03% se mostraron insatisfechos y solo el 26.97%, satisfechos. Se concluyó que los usuarios de la consulta externa mostraron un alta nivel de insatisfacción <sup>(39)</sup>.

Respecto a las bases teóricas, se mencionan las siguientes:

2 La calidad en la prestación de los servicios de salud es, sin duda, una preocupación en la gestión, no solo por la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, 13 la calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano (4, 15, 16, 40, 43,44, 21).

Se encuentran deferentes determinantes para la calidad que se encuadran más en dirección a los pacientes para ofrecer nuevas soluciones y enfoques, que se pueden traducir en la sensación de satisfacción o insatisfacción para el paciente (3,15,17,18).

Un usuario 19 satisfecho con la atención presenta un mayor nivel de atención en las ordenes y así este se mostrará mucho más receptivo, por lo cual esto se convierte en la existencia de confianza para las actividades y criterios del odontólogo (15, 22). No obstante, el paciente tiene una tendencia a juzgar las competencias técnicas del cirujano dentista, el nivel de apoyo emocional, social y psicológico que este recibe. Por ello, se debe ganar la confianza, generando una respuesta emotiva y social. Ello permitirá identificar los errores y así aplicar las correcciones necesarias (22, 23).

La expectativas y percepción de un servicio se ven afectado con el cambio de generación; por ello, se hace necesario conocer las tendencias actuales, los intereses y las necesidades, con la finalidad de encontrar las debilidades en los procesos y demarcar los planes estratégicos, así como identificar las diferentes competencias a desarrollarse (24).

Los usuarios son el eje de intervención central y desarrollan las prestaciones bajo una creciente complejidad y criterios de oportunidades. Desde el punto de vista de personalizar la atención, nos permite desarrollar, vínculos de gran importancia entre el cirujano dentista y el usuario (15).

El surgimiento del interés por la aplicación en el área de la salud del primer nivel de atención de criterios en el sentido empresarial, tales como la calidad total, eficiencia, eficacia y continua mejora, se hace muy importante ya que en la actualidad se ha ingresado en una etapa más acelerada y de actualización en la gestión en salud, hay un gran interés en los centros sanitarios por aprender de la administración privada al aplicar determinadas herramientas <sup>(15,22,,24)</sup>.

Se considera que <sup>17</sup> la satisfacción es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, obtenido por juicios de valor emitidos acorde <sup>17</sup> a la percepción en relación a condiciones de las características del servicio entregado y las áreas físicas <sup>(25,26)</sup>.

Es por esta razón que se impulsa a el mismo lugar donde recibió el servicio, ya que el usuario experimentará un sentimiento de placer y/o bienestar, logrará cumplir el objetivo de cada institución, <sup>12</sup> sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, y un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas <sup>(27,28,29)</sup>.

La satisfacción se puede referir a tres diferentes aspectos: Aspecto organizativo. La atención percibida y su consecuencia en el estado de la salud. Trato dado durante la atención de lado del personal implícito <sup>(25)</sup>. Los pacientes experimentan tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción, complacencia <sup>(19)</sup>.

Para la medición de la satisfacción SERVQUAL modificada es un instrumento <sup>12</sup> muy confiable y de validez probada para evaluar la eficiencia de la atención y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación <sup>(30)</sup>; este método fue formulado, con un propósito fundamentado en realizar un estudio sobre la calidad de los centros sanitarios <sup>(46)</sup>.

Se consideran cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía <sup>(46,47)</sup>.

Para el <sup>4</sup> tiempo de espera en salud, la tarea de concluir la espera de atención, es del servicio en su conjunto. La gerencia debe contribuir con el rol regulador, así

como en la conformación de ejes que guíen y coordinen los esfuerzos necesarios, potenciando las fortalezas de cada red, evaluando y monitoreando los continuos avances <sup>(48)</sup>.

Las características de tiempo de espera cuando se trata de instituciones estatales lo que más incómoda al usuario es el tiempo que se tienen que esperar antes de que este se atendido, el promedio de espera va desde 30 minutos hasta dos a tres horas <sup>(48)</sup>.

Durante la década de los noventa, muchos sistemas pasan de tener en la consulta médica ambulatoria (CMA) de 7.5 minutos a 10 minutos este cambio redundó en el beneficio al paciente, que sentían que reciben una mejor calidad y trato, como también de los médicos que disminuyeron su nivel de estrés. Se observó una disminución del síndrome de *burnout* <sup>(48,49,50)</sup>.

Planificar un sistema de CMA no es nada sencillo, pues se necesita de tener una serie de elementos. Establecer la cantidad de CMA diaria y semanal, además, implica conocer, la disponibilidad de recursos físicos y humanos y la demanda de turnos poblacionales <sup>(48)</sup>.

La tolerancia con el tiempo de espera es dependiente del valor expectante para aquello por lo que se está esperando, cuando el consumidor proporciona un alto valor a un producto o servicio es capaz de esperar con menos frustración psicológicamente hablando y más tiempo, el valor permite que el cliente capte el valor de la espera <sup>(51,52)</sup>.

El ingreso voluntario a una espera no presupone que el objetivo de la fila tenga la misma valoración para todos, el valor esperado es un significado subjetivo de un producto o servicio, actúa como un ítem de referencia inherente a la atención, motivación y energía para permanecer en espera y es el origen de un proceso autorregulado que atenúa un coste negativo y aumenta la recompensa positiva, desde otro punto de vista, el aumentar el grado del valor expectante del servicio es lo más favorable <sup>(52, 53,54,55)</sup>.



En cuanto a el valor y tiempo de espera, se considera que, a mayor valor esperado, la capacidad de espera del usuario será superior, el tiempo no es una variable predictiva del estado de ánimo de los pacientes muy interesados, ninguno se plantea el cuestionamiento de una creencia inversa, a mayor valor esperado una capacidad de espera menor <sup>(52, 56)</sup>.

Además de una relación cognoscitiva, se plantea una relación en la conducta, donde siendo presuntamente mejor la opción y habiendo espera, no siempre se da certeza en la elección. Cabe señalar que, para la toma de las diversas decisiones, una razón es suficiente, algo que alcanza al paciente como consumidor <sup>(52, 57, 58)</sup>.

La atención en odontología, en los servicios privados, dura un tiempo de entre 30 minutos a 40 minutos, la cual según la actividad que se realice tiene diferentes variaciones. Además, se aúnan los tiempos al llenar la historia clínica, plan de tratamiento, exámenes complementarios, entre otros <sup>(59,60,61)</sup>.

En los servicios prestadores de salud del sector público, no permite hacer una labor completa por la falta del tiempo <sup>(59)</sup>. En el Modelo de Atención Integral de Salud basado en familia y comunidad, MAIS-BFC, establece las funciones en cada nivel de atención en salud, pero no hace mención del tiempo a ser utilizado. Por ello se hace muy importante identificar varios aspectos, para beneficio del paciente y el personal <sup>(62, 63, 64)</sup>.

<sup>20</sup> La satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad y está implicada en un suceso racional o cognitiva, suscitado <sup>20</sup> de la comparación entre el comportamiento del servicio o producto y las expectativas y esta, está subordinada a varios factores como valores morales, las expectativas, culturales, <sup>13</sup> la propia organización sanitaria y necesidades personales estos ítems condicionan a la satisfacción a que sea diferente para diferentes usuarios y para el mismo usuario en diferentes momentos <sup>(27, 31, 32)</sup>.

En cuanto a la expectativa del usuario, esta se forma de las experiencias anteriores y por sus necesidades. A partir de esta puede surgir una retroalimentación dirigida a el sistema cuando el cliente emite un juicio de valor del servicio percibido <sup>(27,65)</sup>.

La percepción del usuario tiene ciertos requerimientos reales, de los cuales a veces este no es consciente. Estos requerimientos son percibidos por el sistema para su posterior realización en el servicio <sup>(27,65)</sup>.

En cuanto a el género y calidad de servicios, las desigualdades biológicas y físicas implican percepciones distintas y respuestas determinadas <sup>(66)</sup>.

Se menciona que las mujeres en el uso del servicio son más conservadoras y, en consecuencia, el compromiso es mayor con el mismo. Sin embargo, las mujeres suelen mostrar niveles más elevados de satisfacción y, además, dejan caer su interés en el servicio en los elementos físicos. <sup>(67,68,69,70)</sup>.

En este contexto, se encuentra que el género masculino fundamenta la satisfacción dan mayor valor a el contacto visual, hablar y una sonrisa, a deferencia del género femenino depositan su interés en otros elementos entre ellos la tecnología <sup>(71,72)</sup>.

Para el nivel de estudio y satisfacción el nivel de instrucción en el Perú, encuentra que aquellos que tienen educación superior y secundaria completa, indica probablemente una mayor capacidad de comprensión del servicio, pero a la vez mayor exigencia de la valoración de las expectativas y percepciones que tienen sobre el servicio de salud <sup>(79)</sup>.

Los grupos de baja nivel educativo y en usuarios con mayor escolaridad, siendo que la población analfabeta y con primaria inconclusa tiene motivo de insatisfacción el no efecto de remedios y falta de comprensión; los usuarios con mayor escolaridad, señalan la mala atención que se explicó por los largos tiempos de espera <sup>(80)</sup>.

Para la edad y satisfacción, esta es influenciada por múltiples variables, el nivel económico, social y cultural, así como por variables personales. Esta relación se encuentra dentro de la psicología evolutiva, donde se interpreta como una valoración cognoscitiva de la propia persona que realiza de su vida y el campo de esta <sup>(81)</sup>.

Se señala la existencia de la satisfacción personal aumenta con la edad de cada persona, es decir que es una relación positiva y también se ha encontrado una relación inversa o negativa son muy escasas, lo que se entiende que las personas de mayor juventud son los que se encuentran más satisfechas y que la satisfacción a lo largo de la vida decrece <sup>(81, 82, 83)</sup>.

El proyecto de mejora continua <sup>16</sup> de la calidad tiene la finalidad de contribuir a la implementación del sistema de gestión de calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos, facilitando el desarrollo de <sup>7</sup> capacidades en las organizaciones de salud para la implementación del sistema de gestión de calidad y el desarrollo de actividades <sup>(85)</sup>.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipos y diseño

El presente estudio es según la intervención del investigador de tipo observacional, ya que se observó y midió las variables tal y como se presentaron en su ambiente natural y no hubo manipulación, según el alcance analítico, correlacional, porque describió el fenómeno tal y como sucedieron pretendiendo establecer una relación causal, no habiendo manipulación, <sup>8</sup> correlacional porque se mide el grado de relación entre variables, según el número de mediciones transversal, debido a que se realizó en un lapso de tiempo determinado que correspondiente al año 2019, según el momento de la recolección de datos fue prospectivo, ya que la recolección de los datos se realizó durante la ejecución del estudio.

Así mismo, el diseño es cualicuantitativo, ya que se analizaron datos cuantitativos y cualitativos, y <sup>8</sup> el método del estudio fue cuantitativo porque las variables fueron medidas en términos numéricos.

### <sup>19</sup> 2.2 Diseño muestral

#### Población universo

La población universo fueron todos los usuarios que acudieron a los servicios de consultorio externo de Odontología de un centro de salud.

#### Población de estudio

<sup>2</sup> La población de estudio fueron todos los usuarios que acudirán a los servicios de consultorio externo de Odontología del <sup>25</sup> Centro de Salud San Luis de Lucma durante el año 2019.

Se tomó la muestra de los usuarios <sup>1</sup> que acudieron a la unidad de odontología en el Centro de Salud San Luis de Lucma con un aproximado de 1800 usuarios atendidos, de los cuales <sup>2</sup> se extrajo una muestra de 110 según fórmula de población conocida y finita, con un error de 0.1 y con un nivel de confianza del 95%.

El tamaño de la muestra se obtuvo usando la fórmula de cálculo de porcentajes

para investigaciones descriptivas, para lo cual se acepta un error estándar de 10% (0.1) para centros de salud de categoría I, como lo es el establecimiento de salud San Luis de Lucma, del 5%  $(0.05)^2$ , un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , al no conocer el porcentaje de satisfacción ya que no existen estudios previos.

Además, se añadió un 20% a total, una posible pérdida y/o error de los registros de las encuestas.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

n = tamaño muestral.

p = proporción de usuarios que se espera que estén insatisfechos y esta es igual a 0,5.

q = proporción de usuarios externos que se encuentren satisfechos.  $(1 - p)$ , la cual es igual a 0,5.

e = error estándar de 0.1 debido a la categoría del establecimiento.

Z = intervalo de confianza 95%. que es igual a 1.96.

N = población de usuarios externos que fueron atendidos en el último año.

## Muestreo

Fue probabilístico aleatorio sistemático, Este tipo de muestreo es de suma utilidad cuando el tamaño de la población es grande y es difícil elaborar un marco de muestra.

## Criterios de inclusión

Usuarios mayores de 18 años.

Usuarios con Seguro Integral de Salud y Particulares.

Usuarios continuadores y nuevos.

Usuarios de ambos sexos.

## Criterios de exclusión

Usuarios o familiares que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pudieron expresar su opinión.

Usuarios con trastornos mentales que no hayan estado acompañados por familiares.

En el caso de que un usuario no haya dispuesto de tiempo suficiente para ser encuestado.

5 Usuarios que no deseen participar en el estudio.

Usuarios que no acudieron al servicio de odontología

### 2.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

1 Previa a la recolección de datos, existió una fase de entrenamiento de los encuestadores, la capacitación se desarrolló dos sesiones, con el objetivo de estandarizar su posición ante los entrevistados, instruir a quién va dirigida cada pregunta y qué aclaraciones están permitidas facilitar al encuestado, ser estas solo al final del instrumento, para evitar la posible influencia o interferencia en las respuestas. La primera incluyó aspectos metodológicos y conceptuales y la segunda sobre aspectos prácticos, todo esto según lo establecido por el Ministerio de Salud.

2 A todos los usuarios que participaron se les solicitó su consentimiento mediante la hoja de consentimiento informado, luego de notificarles de los alcances y objetivos de esta investigación y tomado con ellos el compromiso del mantenimiento de sus nombres en anonimato y de manejo confidencial de la información. Los usuarios fueron seleccionados mediante muestreo, a 14 la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVQUAL modificada la cual aplicamos en la consulta externa de la unidad de odontología.

En la consulta externa, debido a que existe la variabilidad de las percepciones y expectativas y en relación al flujo de atenciones diarias en el centro de salud, dado por la demanda de la unidad de odontología que varíe en algunos días de la semana en relación a otros; se aplicó la encuesta durante en un lapso de 14 días, todo esto se estableció en el centro de salud.

Para el tiempo en que se tomó una encuesta se consideró una duración aproximada de 15 minutos, basado en la experiencia de la aplicación en diversos establecimientos a nivel nacional.

2 El instrumento de evaluación para la recopilación de datos fue la encuesta

SERVQUAL modificada para establecimientos de primer nivel de atención y servicios médicos de apoyo (SMA). Esta fue autorizada por el Ministerio de Salud según RM N° 527-211/MINSA y para el tiempo de espera, se empleó una ficha de recolección de datos.

La encuesta para el servicio de consulta externa según la categoría del centro de salud incluyó 22 pares de preguntas de expectativas y de percepciones, el cual midió la satisfacción del usuario calculando la diferencia entre las respuestas de percepciones y expectativas, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad. Para la evaluación de los resultados, se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y se consideró como usuarios insatisfechos los valores negativos (-) de la diferencia.

1 Dimensiones	Significado	Preguntas de la Encuesta
Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Preguntas del 1 al 5
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida	Preguntas del 6 al 9
Seguridad	Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza	Preguntas del 10 al 13
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro	Preguntas del 14 al 18
Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación	Preguntas del 19 al 22

1 Para fines de la investigación, el tiempo de espera se trabajó con los siguientes rangos: De 10 a 20 minutos. De 21 a 30 minutos. De 31 a 59 minutos. Y de 60 a más minutos, valores que han sido considerados a partir de la evaluación teórica previa y el promedio de demora de atención en el establecimiento según tipo de patología dental. Para su registro se utilizó una Ficha de recolección de datos elaborada por el autor.

9 Al terminar la aplicación de las encuestas, se realizó el control de calidad anterior a su digitación, las encuestas debieron estar debidamente completadas.

Para fines de identificar posibles errores o vacíos, se tomó como requisito aplicar el control de calidad en el uso de la metodológico de la encuesta SERVQUAL modificada. El profesional responsable del monitoreo y supervisión de la aplicación de las encuestas en la unidad de Odontología estuvo presente hasta que se completó el total de la muestra, además de su debida digitación.

#### 2.4 Procesamiento y análisis de datos

2 La información se analizó a través de los programas SPSS Statistics versión 22, asistente para el análisis de datos estadísticos descriptivos y Excel 2010, mediante el aplicativo Excel validado por el Minsa acuerdo al servicio y categoría. Programas que reúnen las aplicaciones y características necesarias para sistematizar y facilitar el análisis de datos. Se realizó un análisis estadístico bivariada mediante la prueba de Chi cuadrado y univariada (frecuencias, medidas de tendencia central y porcentajes).

#### 2.5 Aspectos éticos

Este estudio respetó la intimidad de la información otorgada por los usuarios externos de la unidad de Odontología con previa aplicación de un formato de consentimiento informado previa a la entrevista.

2 Se respetó el reglamento de deontología y ética del colegio odontológico del Perú. Estando en el marco en la Ley General de Salud N.º 26842, en cuyo artículo segundo menciona que todas las personas tienen derecho a requerir que los



recursos dirigidos a la atención de su salud pertenezcan a los atributos y características indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. De este modo, tienen derecho a pedir que los bienes y/o servicios que se le dan para la atención de su salud tengan los esquemas; de calidad aceptados en las prácticas y procedimientos profesionales e asociativos.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Tiempo de espera y satisfacción de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

		SATISFACCIÓN		
		SATISFECHO	INSATISFECHO	Total
TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	29 26.4%	2 1.8%	31 28.2%
	DE 21´ A 30´	39 35.5%	4 3.6%	43 39.1%
	DE 31´ A 59´	18 16.4%	0 0.0%	18 16.4%
	DE 60´ A MÁS	13 11.8%	5 4.5%	18 16.4%
Total		99 90.0%	11 10.0%	110 100.0%

Pruebas de Chi-cuadrado (valor  $p = 0.032$ )

En la tabla 1, se observa que el 90% de usuarios de la unidad de Odontología se encuentran satisfechos. En relación al tiempo de espera, 39.1% esperó de 21 a 30 minutos y 16.4%, 31 a 59 minutos y 60 minutos a más. Además, 35.5 % de los usuarios que esperó 21 a 30 minutos está satisfecho satisfechos y 4.5% que esperó 60 minutos a más se encuentra insatisfecho, lo cual nos da una significancia estadística ( $p = 0.032$ ).

**Tabla 2.** Tiempo de espera de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
	DE 10´ A 20´	31 28.2
	DE 21´ A 30´	43 39.1
	DE 31´ A 59´	18 16.4
	DE 60´ A MÁS	18 16.4
	Total	110 100.0

En la tabla 2, se observa que, en relación al tiempo de espera: 39.1% esperó de 21 a 30 minutos; 28.2%, de 10 a 20 minutos y 16.4%, de 31 a 59 minutos y de 60 minutos a más.

**Tabla 3.** Satisfacción de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019 según la expectativa y la percepción

	TANGIBLE	FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	EXPECTATIVA
N	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00
Media	6.65	6.62	6.64	6.65	6.65	6.64
Desv. Desviación	0.63	0.63	0.63	0.63	0.63	0.62
Mínimo	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Máximo	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00

	TANGIBLE	FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	PERCEPCIÓN
N	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00
Media	6.72	6.60	6.80	6.87	6.35	6.67
Desv. Desviación	0.48	0.49	0.40	0.31	0.74	0.36
Mínimo	4.80	4.25	5.00	5.00	3.25	4.85
Máximo	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00

En la tabla 3, se observa que la media para expectativa fue de 6.64; la dimensión con menor media, fiabilidad con 6.62; para la percepción la media, 6.67; la dimensión con una media menor fue empatía con 6.35.

**Tabla 4.** Tiempo de espera y satisfacción según tipo de usuario de la unidad Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

TIPO DE USUARIO	TIEMPO DE ESPERA		SATISFACCIÓN		Total
			SATISFECHO	INSATISFECHO	
NUEVO	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	2 28.6%	0 0.0%	2 28.6%
		DE 21´ A 30´	3 42.9%	0 0.0%	3 42.9%
		DE 60´ A	0 0.0%	2 28.6%	2 28.6%
		MÁS			
		Total	5 71.4%	2 28.6%	7 100.0%
CONTINUADOR	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	27 26.2%	2 1.9%	29 28.2%
		DE 21´ A 30´	36 35.0%	4 3.9%	40 38.8%
		DE 31´ A 59´	18 17.5%	0 0.0%	18 17.5%
		DE 60´ A	13 12.6%	3 2.9%	16 15.5%
		MÁS			
Total	94 91.3%	9 8.7%	103 100.0%		

Pruebas de Chi-cuadrado para nuevo (valor  $p = 0.030$ )

Pruebas de Chi-cuadrado para continuador (valor  $p = 0.268$ )

En la tabla 4, se observa que para usuarios nuevos 71.4% se encuentran satisfecho, 42.9% tuvo un tiempo de espera de 21 a 30 minutos y se encuentra satisfecho, 28.6% esperaron de 60 minutos a más y son los únicos insatisfechos. Y demuestra que si existe relación ( $p = 0.030$ ). Para los usuarios continuadores, se observó que 91.3% se encuentra satisfecho, 38.8% esperó de 21 a 30 minutos, de los cuales 35.0% se encuentran satisfechos y 3.9% insatisfecho, 15.5% esperó de 60 minutos a más de los cuales 12.6% se encuentra satisfecho y 2.9% está insatisfecho, lo cual no es estadísticamente significativo ( $p = 0.268$ ).

**Tabla 5.** Tiempo de espera y satisfacción según edad de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

EDAD	TIEMPO DE ESPERA		SATISFACCIÓN		Total
			SATISFECHO	INSATISFECHO	
18 A 29 AÑOS	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	14 33.3%	0 0.0%	14 33.3%
		DE 21´ A 30´	19 45.2%	1 2.4%	20 47.6%
		DE 31´ A 59´	6 14.3%	0 0.0%	6 14.3%
		DE 60´ A MÁS	2 4.8%	0 0.0%	2 4.8%
		Total	41 97.6%	1 2.4%	42 100.0%
30 A 59 AÑOS	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	15 23.8%	1 1.6%	16 25.4%
		DE 21´ A 30´	20 31.7%	2 3.2%	22 34.9%
		DE 31´ A 59´	10 15.9%	0 0.0%	10 15.9%
		DE 60´ A MÁS	10 15.9%	5 7.9%	15 23.8%
		Total	55 87.3%	8 12.7%	63 100.0%
60 A MAS AÑOS	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%
		DE 21´ A 30´	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%
		DE 31´ A 59´	2 40.0%	0 0.0%	2 40.0%
		DE 60´ A MÁS	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%
		Total	3 60.0%	2 40.0%	5 100.0%

Pruebas de Chi-cuadrado de 18 a 29 años (valor p = 0.771)

Pruebas de Chi-cuadrado de 30 a 59 años (valor p = 0.045)

Pruebas de Chi-cuadrado de 60 a más años (valor p = 0.172)

En la tabla 5, se observa que para las edades de 18 a 29 años la mayor cantidad de usuarios 97.6% se encuentra satisfecho, 47.6% esperó de 21 a 30 minutos de los cuales 45.2% se encuentra satisfecho y 2.4% insatisfecho los cuales son los únicos del grupo y lo cual no es estadísticamente significativo ( $p = 0.771$ ). Para las edades comprendidas entre los 30 a 59 años, se observa que 87.3 % se encuentra satisfecho, 34.9% esperó de 21 a 30 minutos, de los cuales 31.7% se encuentra satisfecho, 15.9% esperó de 31 a 59 minutos y está satisfecho, 7.9% está insatisfecho y esperó de 60 minutos a más, lo cual demuestra que sí existe relación ( $p = 0.045$ ) en este grupo de edades.

**Tabla 6.** Tiempo de espera y satisfacción según nivel de estudio de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

NIVEL DE ESTUDIO	TIEMPO DE ESPERA		SATISFACCIÓN		Total
			SATISFECHO	INSATISFECHO	
ANALFABETO	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A	5	1	6
		20´	31.3%	6.3%	37.5%
		DE 21´ A	3	1	4
		30´	18.8%	6.3%	25.0%
		DE 31´ A	3	0	3
		59´	18.8%	0.0%	18.8%
		DE 60´ A	2	1	3
	MÁS	12.5%	6.3%	18.8%	
	Total		13	3	16
			81.3%	18.8%	100.0%
PRIMARIA	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A	13	1	14
		20´	21.3%	1.6%	23.0%
		DE 21´ A	22	0	22
		30´	36.1%	0.0%	36.1%
		DE 31´ A	12	0	12
		59´	19.7%	0.0%	19.7%
		DE 60´ A	11	2	13
	MÁS	18.0%	3.3%	21.3%	
	Total		58	3	61
			95.1%	4.9%	100.0%
SECUNDARIA	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A	7	0	7
		20´	30.4%	0.0%	30.4%
		DE 21´ A	11	2	13
		30´	47.8%	8.7%	56.5%
		DE 31´ A	3	0	3
		59´	13.0%	0.0%	13.0%
	Total		21	2	23
			91.3%	8.7%	100.0%
SUPERIOR TÉCNICA	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A	3	0	3
		20´	37.5%	0.0%	37.5%
		DE 21´ A	3	0	3
		30´	37.5%	0.0%	37.5%
		DE 60´ A	0	2	2
		MÁS	0.0%	25.0%	25.0%
	Total		6	2	8
			75.0%	25.0%	100.0%
SUPERIOR UNIVERSITARIO	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A	1	0	1
		20´	50.0%	0.0%	50.0%
		DE 21´ A	0	1	1
		30´	0.0%	50.0%	50.0%
	Total		1	1	2
			50.0%	50.0%	100.0%

Pruebas de Chi-cuadrado para analfabeto (valor p = 0.746)

pruebas de Chi-cuadrado para primaria (valor p = 0.175)

Pruebas de Chi-cuadrado para secundaria (valor p = 0.431)

Pruebas de Chi-cuadrado para superior técnica (valor p = 0.018)

Pruebas de Chi-cuadrado para superior universitario (valor p = 0.157)

En la tabla 6, observamos que para los usuarios analfabetos el 83.1% se encuentra satisfecho, 37.5% esperó de 10 a 20 minutos de los cuales 31.3% se encuentra satisfecho, 18.8% esperó de 60 minutos a más de los cuales 6.3% se encuentra satisfecho, lo cual no es significativamente estadístico ( $p = 0.746$ ). Para usuarios con educación primaria, se observa un 95.1% de satisfacción, 36.1% esperó de 21 a 30 minutos y estas satisfechos, 21.3% esperó de 60 minutos a más, de los cuales 3.3% se encuentra insatisfecho, estos datos no son estadísticamente significativos ( $p = 0.175$ ).

Para el nivel secundario, el 91.3% se encuentra satisfecho, 56.5% esperó de 21 a 30 minutos de los cuales 47.8% está satisfecho y 8.7% está insatisfecho siendo estos los únicos insatisfechos en este grupo, lo cual demuestra que no es estadísticamente significativo ( $p = 0.431$ ). Para el nivel superior técnico observamos que el 75% se encuentra satisfecho de los cuales 37.5% esperaron entre 10 y 20 minutos y se encuentran satisfechos del mismo modo para los que esperaron entre 21 y 30 minutos, 25% esperó de 60 minutos a más y están insatisfechos, lo cual es estadísticamente relevante ( $p = 0.018$ ) y demuestra que existe relación. Para el nivel superior universitario, se observa que 50% se encuentra satisfecho y esperó de 10 a 20 minutos y 50%, se encuentra insatisfecho y esperó de 21 a 30 minutos estos datos no son estadísticamente significativos ( $p = 0.157$ ).

**Tabla 7.** Tiempo de espera y satisfacción según género de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

SEXO	TIEMPO DE ESPERA		SATISFACCIÓN		Total
			SATISFECHO	INSATISFECHO	
MASCULINO	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	8 29.6%	0 0.0%	8 29.6%
		DE 21´ A 30´	7 25.9%	2 7.4%	9 33.3%
		DE 31´ A 59´	7 25.9%	0 0.0%	7 25.9%
		DE 60´ A MÁS	1 3.7%	2 7.4%	3 11.1%
		Total	23 85.2%	4 14.8%	27 100.0%
FEMENINO	TIEMPO DE ESPERA	DE 10´ A 20´	21 25.3%	2 2.4%	23 27.7%
		DE 21´ A 30´	32 38.6%	2 2.4%	34 41.0%
		DE 31´ A 59´	11 13.3%	0 0.0%	11 13.3%
		DE 60´ A MÁS	12 14.5%	3 3.6%	15 18.1%
		Total	76 91.6%	7 8.4%	83 100.0%

Pruebas de Chi-cuadrado para sexo masculino (valor p = 0.025)

Pruebas de Chi-cuadrado para sexo femenino (valor p = 0.272)

En la tabla 7, se observa que para el sexo masculino 85.2% se encuentra satisfecho, 33.3% esperó de 21 a 30 minutos de los cuales 25.9% se encuentra satisfecho. El 11.1% esperó 60 minutos a más, siendo el 7.4% aquellos que se encuentran insatisfechos (valor p = 0.025), evidenciado la relación entre el tiempo de espera y el género en relación a la satisfacción. Por otro lado, el sexo femenino 91.6% manifestó encontrarse satisfecho, 41% esperó de 21 a 30 minutos del cual el 38.6% se encuentra satisfechos. El 13.3% esperó de 31 a 59 minutos. El 18.1% esperó de 60 minutos a más para este último caso se observó que el 3.6% se encuentra insatisfecho (valor p = 0.272).



**Tabla 8.** Ficha de acción de mejora

Problema	Acción	Responsables	Flujograma de mejora
<p>Existe una leve insatisfacción (10%) en la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma en cuanto al tiempo de espera, así como también no existe un sistema adecuado para programación de citas.</p>	<p>Diseñar propuesta de proyecto de mejora continua de la calidad de la gestión de tiempo de espera en los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.</p>	<p>Responsable de la unidad de mejora continua del centro de salud</p>	<pre> graph TD     A[Responsable del C.S. informa al Administrador o quien haga sus veces] --&gt; B[Administrador del C.S. a quien haga sus veces verifica disponibilidad presupuestal]     B --&gt; C{Disp. Presup.}     C -- no --&gt; B     C -- sí --&gt; D[Se procede al diseño del plan de mejora continua de la gestión del tiempo de espera]     D --&gt; E[Implementación del plan de mejora continua de la gestión del tiempo de espera]                     </pre>

**Tabla 9.** Ficha individual de proyectos de mejora continua de la calidad

PROYECTO DE MEJORA CONTINUA DE LOCALIDAD DE SALUD	
INFORMACIÓN BÁSICA	DESCRIPCIÓN
1 TÍTULO DEL PROYECTO	Diseñar propuesta de proyecto de mejora continua de la calidad de la gestión de tiempo de espera en los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019
2 EQUIPO DE MEJORA	Lic. Obstetra Aida Cárdenas de la Cruz
3 DEPENDENCIA	CS. San Luis de Lucma, Micro Red Socotá, DISA Cutervo, DIRESA Cajamarca
4 POBLACIÓN OBJETIVO	Pacientes que acuden al C.S. San Luis de Lucma así como el personal que labora en dicho establecimiento
5 LUGAR DE EJECUCIÓN	C.S. San Luis de Lucma
6 DURACIÓN	Enero 2020 – abril 2020
7 OBJETIVO	Implementación de proyecto de mejora continua de la calidad de la gestión de tiempo de espera en los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019
8 RESULTADOS ESPERADOS	Implementación de entrega de turnos y citas de los usuarios. Reducción del tiempo de espera de los usuarios previo a la consulta. Mejorar la satisfacción de los usuarios de la unidad de odontología del centro de salud San Luis de Lucma.
9 PROPUESTA DE FINANCIAMIENTO	C.S. San Luis de Lucma

**Tabla 10.** Diagrama global de procesos de atención en consulta externa

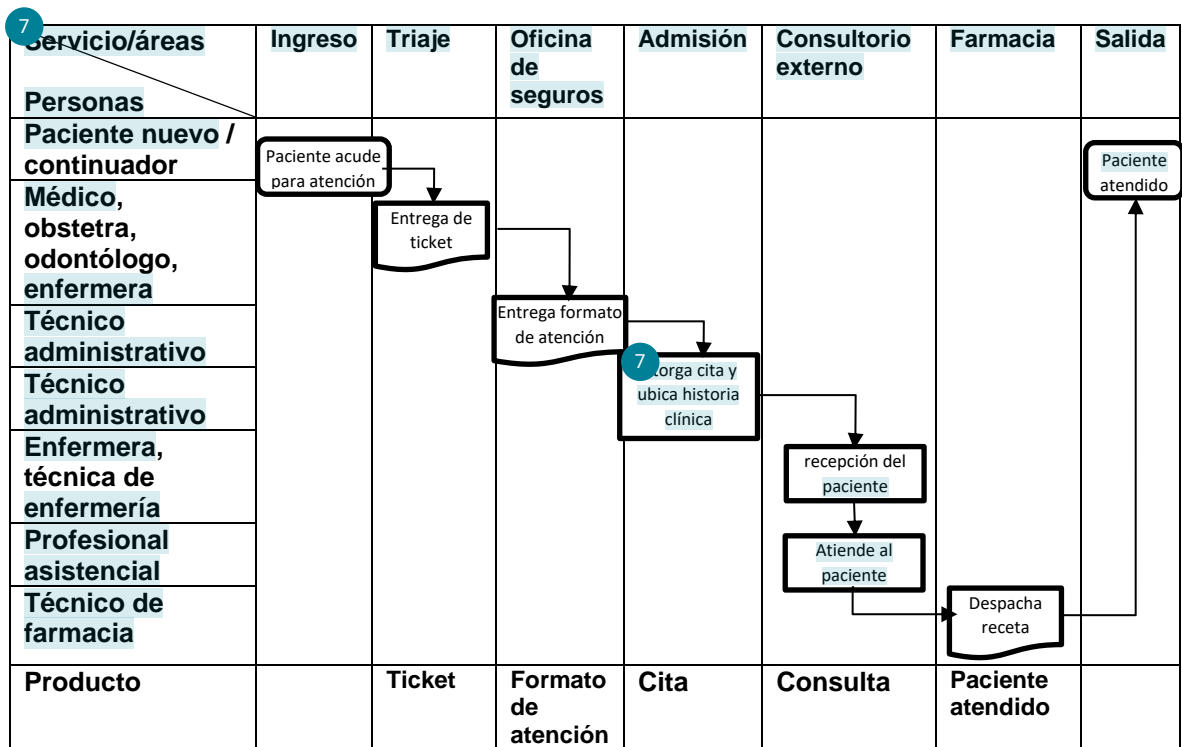
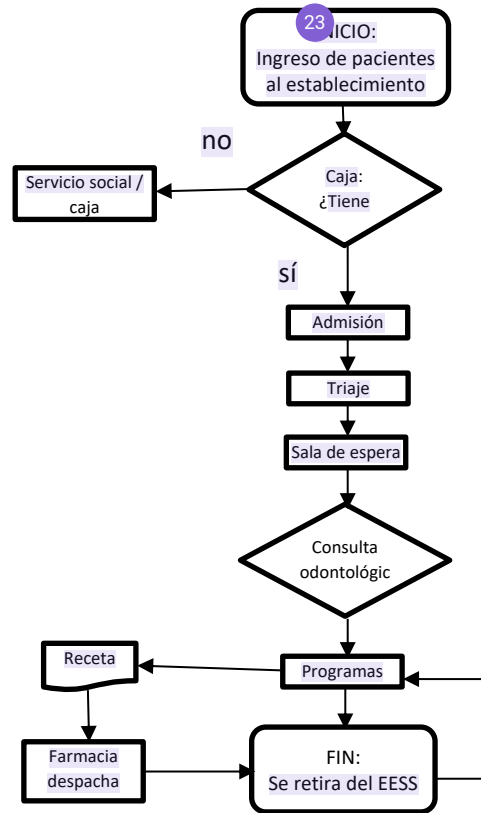


Tabla 11. Flujograma de atención



**Tabla 12.** Mapeo del proceso de otorgar citas en consulta externa

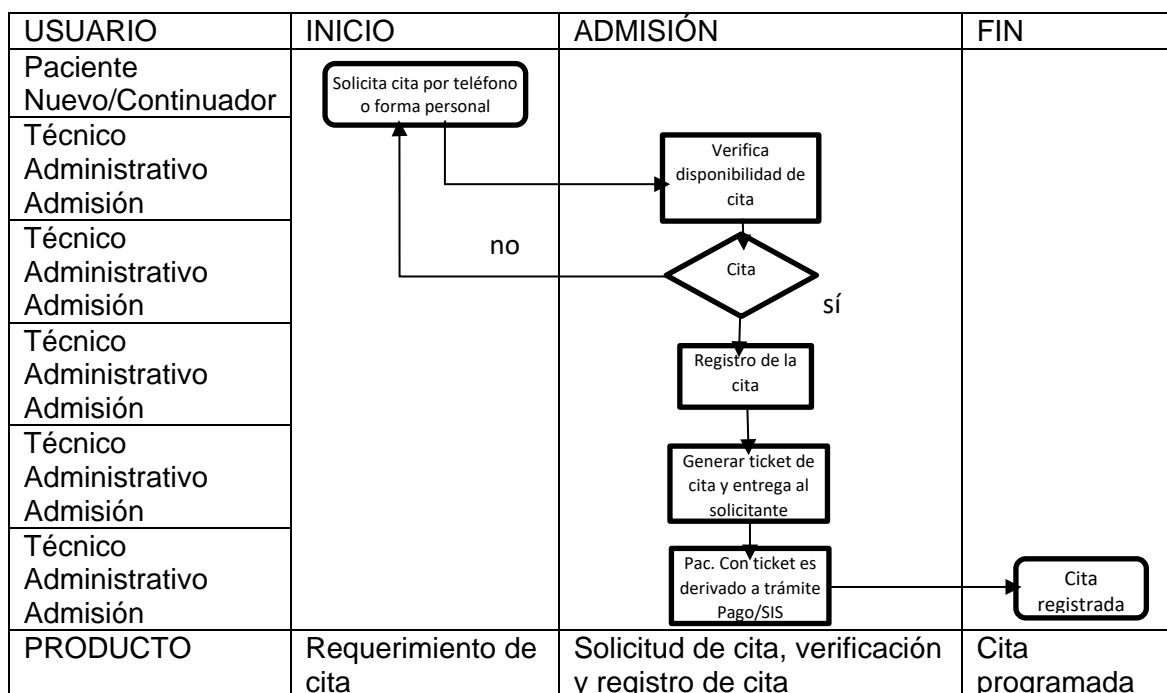


Tabla 12 proceso necesario para brindar una atención personalizada. Disminuyendo el tiempo de espera, brinda una distribución equitativa de las atenciones y mejora el rendimiento y la eficiencia de cada servicio. El responsable es el técnico de admisión y debe de centralizar los requerimientos de citas de todos los consultorios y servicios de apoyo y así lograr implementar un sistema de citas dentro de un enfoque de eficiencia y eficacia, las citas se otorgan a: Aquellos usuarios que no alcanzaron turno ese día en el consultorio que les correspondía. Acompañantes de usuarios que no dispongan de tiempo ese día. Los usuarios que hayan sido atendidos en el consultorio ese día y que hayan sido citados para seguimiento o control por el profesional que los atendió. Resto de familiares de usuarios. Los usuarios que soliciten cita por teléfono.

**Tabla 13.** Proyecto de mejora continua de la calidad de la gestión de tiempo de espera en los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019



Fuente: Propia.

En la tabla 13 se observa que la mejora de tiempo de esperase dará mediante la organización del personal de admisión, definición y otorgamiento de roles al personal, simplificación del proceso de salida y retorno de HC, elaboración y aplicación de directiva para generación y entrega de citas, supervisión del personal en el desempeño de sus funciones, incorporación de personal permanente para la unidad de admisión, mejoramiento de la infraestructura.

### Prueba de hipótesis

La hipótesis de Investigación (Hi) es: <sup>8</sup> Existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

### Hipótesis Estadística

<sup>1</sup> La hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción y tiempo de espera en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

<sup>1</sup> La hipótesis nula (H<sub>0</sub>) es: No existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.

### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó la prueba de la Independencia (Pearson), debido a que las variables tiempo de espera es de tipo cuantitativa de razón y satisfacción cualitativa ordinal.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada "p" es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada "p" es mayor que  $\alpha$ .

## Cálculos

**Tabla 14.** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,778 <sup>a</sup>	3	0.032
Razón de verosimilitud	8.801	3	0.032
Asociación lineal por lineal	3.079	1	0.079
N de casos válidos	110		

$p=0,032$  es menos a 0.05, se rechazar la  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , conclusión: <sup>8</sup> existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019.



#### IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, no se encuentra, en el país, estudios de evaluación de <sup>1</sup>relación entre el tiempo de espera y satisfacción en centros de salud correspondientes al primer nivel de atención, centrado en la unidad de odontología en zonas rurales. Debido a que suele ser rigurosa la atención de los mismos, es posible comparar con estudios vinculados a satisfacción.

Luego de haber realizado el proceso de análisis de datos y la descripción de los mismos, se observa que en su mayoría los usuarios son de sexo femenino (75.5%) y es el 57.3% la población encuestada de 30 a 59 años y tuvieron una satisfacción de 91.6%, para el sexo masculino (75.5%) 85.2% se encuentra satisfecho, el porcentaje mayor 33.3% esperó de 21 a 30 minutos y si existe relación entre la satisfacción y el tiempo de espera (valor  $p = 0.025$ ). lo que es similar a estudios como el de Mena <sup>(5)</sup> que encontró que el 64% eran mujeres y el nivel de instrucción se encontraba entre primaria y secundaria, García <sup>(36)</sup> vio que el 83.02% pertenecían al género femenino, por otro lado, La gran mayoría con grado de instrucción de primaria del 55.5%, Tinoco <sup>(39)</sup> también encontró que el existió mayor número de mujeres, presentando un nivel de satisfacción del 25.26%. Y estudios como Salazar <sup>(12)</sup> vio que el 50% de la población estudiada fueron hombres y el 50%, mujeres.

Para lo referido al tiempo de espera, no se evidenció relación con otros estudios nacionales, a excepción del estudio de Sánchez (6) que, aunque no consideró el tiempo espera específico consideró el tiempo de traslado a la unidad prestadora de servicio de salud. El 87.9% de los usuarios manifestaron insatisfacción y tardanza de 15 a 45 minutos, tiempo significativamente menor a lo reportado por la encuesta de Salud ENSA 2000, que señala un tiempo promedio de traslado en México de más de una hora y cuarto (77.5 min). La satisfacción y el tiempo de espera arrojaron resultados de 29.3%; los pacientes señalaron esperar más de dos horas en la sala antes de ser atendidos, importante resaltar que no se evidenció relación en cuanto a la satisfacción con los tiempos de espera en sala ya que a pesar de que un 54.5% señaló que ésta espera les pareció corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta

espera fue entre larga y muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar de una hora a más de dos horas para ser consultado.

En contraste con el presente estudio, se observa que el tiempo de espera fue de 39.1% para 21 a 30 minutos, 28.2%, 10 a 20 minutos y 16.4 %, 31 a 59 minutos, así como 60 minutos a más. En cuanto a los usuarios nuevos, el 71.4% se encuentra satisfecho, el 42.9% tuvo un tiempo de espera de 21 a 30 minutos y se encuentra satisfecho, 28.6% esperaron de 60 minutos a más y son los únicos insatisfechos, lo que es estadísticamente significativo ( $p = 0.030$ ) y demuestra relación.

En la satisfacción del usuario intervienen dos factores: la expectativa y la percepción. En el presente estudio, encontramos que ambos valores son altos, expectativa (6.64) y percepción (6.67), a pesar de no haberse encontrado estudios que se enfoquen en este punto; se determina que ambos factores influyen los valores del usuario, siendo diferente <sup>25</sup> el grado de satisfacción de un usuario que acude al centro de salud por primera vez (6.4) que el de un usuario que acude de forma continua (93.6%) la satisfacción del usuario que acude exclusivamente a ser atendido en consultorio <sup>34</sup> de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma es de 90% y la insatisfacción del 10%.

Las dimensiones evaluadas (tabla 8) arrojan para seguridad, 90%; para respuesta; 83.6%, para aspectos tangibles; 73%, fiabilidad y 56.4% para empatía reflejando que la mayoría de usuarios han percibido que la atención brindada se realiza respetando su privacidad y otorgando respuesta a las dudas sobre su estado de salud, lo que inspira confianza en el continuar de su atención, siendo adecuado el informe para los trámites administrativos y respetando el horario programado. En cuanto a los ambientes, manifiestan se encuentran limpios, cubriendo las expectativas de los usuarios.

Resultados similares se encontraron en el estudio de Mena <sup>(5)</sup>, en el que el promedio general del grado de satisfacción de los pacientes fue el 97%, aunque, existían brechas marcadas entre el servicio recibido y las expectativas del cliente en todas las dimensiones analizadas. La dimensión con mayor grado de satisfacción en la

calidad del servicio fue seguridad y la capacidad de respuesta la cual presentaba menor percepción para la calidad del servicio, aunque con usuarios satisfechos. En menor porcentaje se encuentra el estudio de Mendocilla <sup>(1)</sup> respecto a la satisfacción 64,8%, las dimensiones que mostraron mayor satisfacción fueron la seguridad, respuesta, empatía y aspectos tangibles.

Cabe resaltar que Sánchez <sup>(6)</sup> añade en su investigación algunas características relevantes para la satisfacción del usuario como la iluminación, temperatura, mobiliario, trato área de admisión y recepción por el especialista médico, personal de salud y limpieza, tiempo de trámite de la consulta y duración en donde se encontró la asociación a la satisfacción del usuario. La percepción del tiempo de traslado y de espera no se encontró asociado, contrario al presente estudio.

En el estudio de López <sup>(7)</sup>, las variables que influyeron en la calidad y en la satisfacción del usuario se relacionaron con el talento humano y los recursos físicos disponibles. Camba <sup>(9)</sup> Y Ninamango <sup>(37)</sup> determinaron que existe insatisfacción en todas las dimensiones y que existe vinculación con la satisfacción lo que concuerda con el presente estudio. Por otro lado, Gil <sup>(10)</sup> tomó en cuenta aspectos tangibles concluyendo que los pacientes se encuentran satisfechos en términos de equipos y dotaciones, instalaciones físicas, oportunidad, percepción de la calidad y trato humano.

La satisfacción global en el presente estudio se encuentra dentro de los estándares esperados (mayor de 60%) según la encuesta SERVQUAL modificada <sup>(34)</sup>, similar a los estudios de Gil <sup>(10)</sup> y Sánchez <sup>(6)</sup>. En el ámbito nacional, citamos a Mamani <sup>(13)</sup> su trabajo concluyó que los pacientes atendidos presentaron un alto nivel de satisfacción siendo 81.7% al igual que el estudio de Mendocilla <sup>(1)</sup> 64,8%. En cambio, para estudios de Camba <sup>(9)</sup> se percibió un 52,5 % de satisfacción, contrariamente observado en el estudio de Ninamango <sup>(37)</sup>. Se presentó insatisfacción global 83.9% y Tinoco <sup>(39)</sup> con un 73.03% de insatisfacción.

En cuanto a la variable género, en el presente estudio, se encontró que existe relación en cuanto al el tiempo de espera y la satisfacción para el género masculino, se encontró una diferencia significativa con el sexo femenino, el estudio de

Mendocilla <sup>(1)</sup> no identificó relación, de la misma manera que el estudio de Ninamango <sup>(37)</sup>.

En cuanto a los factores sociodemográficos asociados a el tiempo de espera y la satisfacción en todos los grupos etarios: de 18 a 29 años, 97.6%; 30 a 59 años, 87.3% y 60 a más años, 60.0%, estando el mayor número de usuarios satisfechos los que esperaron entre 20 y 30 minutos y los que esperaron entre 10 y 20 minutos, aunque otros estudios no vieron esta relación algunos si vieron la relación de la edad y la satisfacción, como es el caso de Mendocilla <sup>(1)</sup> encontró en su estudio <sup>14</sup> asociación en la satisfacción del grupo de edad entre los 61-70 de insatisfacción entre las edades de 37 a 60 años. Para López <sup>(7)</sup> se vio que la mayoría fueron mujeres (78 %), mayores de 55 años (72 %) y una buena parte estaba satisfecha.

<sup>14</sup> En cuanto al nivel de instrucción, encontramos un mayor porcentaje de satisfacción a los usuarios con educación primaria (95.1%) siendo el 36.1% la satisfacción con el tiempo de espera de 21 a 30 minutos, cabe resaltar que no <sup>24</sup> se encontró relación entre el tiempo de espera y la satisfacción ( $p = 0.175$ ).

El menor número de satisfacción se encontró en el grado superior universitario en donde se observa que el 50% se encuentra satisfecho en cuanto a tiempo de espera de 10 a 20 minutos y 50% se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera de 21 a 30 minutos, los datos no son estadísticamente significativos ( $p = 0.157$ ). Es preciso informar que la relación fue positiva para el nivel superior técnico en donde se observa que el 75% se encuentra satisfecho de los cuales el 37.5% manifiestan satisfacción dentro de los 10 y 20 minutos de espera y 21 y 30 minutos. Por otro lado, el 25% señaló espero de 60 minutos a más y encontrarse insatisfechos datos relevantes ( $p = 0.018$ ) que permiten demostrar relación.

En cuanto a los usuarios continuadores, se observó que el 91.3% se encuentra satisfecho, de los cuales el 38.8% esperó de 21 a 30 minutos siendo el 35.0% encontrarse satisfechos, contrariamente el 3.9%. El 15.5% esperó de 60 minutos a más, de los cuales el 12.6% se encuentra satisfecho y 2.9% está insatisfecho ( $p= 0.268$ ) denota que no hay relación para los usuarios continuadores.

Por otro lado, para el sector privado se ve que en estudios como el de Contreras<sup>(11)</sup>, quien identificó que el 54% los usuarios demostraron estar de acuerdo con esperar 10 min, mientras que el 35% respondieron que están de acuerdo esperar 20 min y el 11% se mostraron indiferentes al esperar 30 min. El estudio de García<sup>(36)</sup> arrojó que el 75.47% se encontraban satisfechos; 15.09%, medianamente satisfechos y 5.66%, insatisfechos.

Cada establecimiento de salud presenta realidades diferentes dependerá de los factores sociodemográficos, servicio donde se realiza el estudio y el nivel de complejidad, cada usuario presenta sus propias expectativas y percepciones. Los hospitales de alto nivel de complejidad presentan también deficiencias en procesos de dimensiones de calidad por lo que es preciso realizar estudios para identificar los elementos que intervienen en la satisfacción, realizar la herramienta de matriz de priorización de dificultades que nos ayudará a establecer los problemas que requieren proyectos de mejora continua.

## CONCLUSIONES

Entre el tiempo de espera y la satisfacción existe relación ( $p=0,032$ ), el 90% de usuarios que se encuentran satisfechos en relación al tiempo de espera, el mayor porcentaje esperó de 21 a 30 minutos y está satisfecho y el mayor de insatisfechos espero 60 minutos a más.

El mayor tiempo de espera de los usuarios se encontró entre 10 a 30 minutos, de los cuales 39.1% esperó de 21 a 30 minutos y en menor porcentaje se esperó entre 31 a más minutos.

La satisfacción de los usuarios, según la expectativa y la percepción, es alta para expectativa, la dimensión con menor media fue fiabilidad con 6.62; para la percepción; la dimensión con una media menor fue empatía con 6.35.

Para la satisfacción y el tiempo de espera, según tipo de usuario, se concluye que la gran mayoría son usuarios continuadores (93.6%), de los cuales 91.3% se encuentra satisfecho; 38.8% espero de 21 a 30 minutos y no hay relación. En cuanto a los usuarios nuevos sí existe relación ( $p = 0.030$ ); de estos, 71.4% se encuentra satisfecho; 42.9% tuvo un tiempo de espera de 21 a 30 minutos y se encuentra satisfecho.

En cuanto a el tiempo de espera y satisfacción según edad, se concluye que para el grupo entre los 30 a 59 años es el único grupo que tiene relación ( $p = 0.045$ ), 34.9% espero de 21 a 30 minutos, de los cuales 31.7% están satisfecho. Para las edades de 18 a 29 años, no hay relación ( $p = 0.771$ ); 47.6% espero de 21 a 30 minutos, de los cuales 45.2% se encuentra satisfecho y del mismo modo los de 60 años a más ( $p = 0.172$ ), 40% esperó de 31 a 59 minutos y se encuentra satisfecho.

Para el tiempo de espera y satisfacción según nivel de estudio, se concluye que solo para el nivel superior técnico existe relación ( $p = 0.018$ ); el 75% se encuentra satisfecho, de los cuales 37.5% entre 10 y 20 minutos y se encuentran satisfechos. Y para los usuarios analfabetos ( $p = 0.746$ ), con primaria ( $p = 0.175$ ), secundario ( $p$

= 0.431) y superior universitario ( $p = 0.157$ ) no hay relación y el nivel primario (55.5%) fue el que tiene mayor porcentaje de usuarios.

En cuanto a el tiempo de espera y satisfacción según género, para el sexo masculino existe relación (valor  $p = 0.025$ ): 85.2% se encuentra satisfecho; 33.3% esperó de 21 a 30 minutos; de estos, 25.9% se encuentra satisfecho, y para el sexo femenino no existe relación (valor  $p = 0.272$ ), 91.6% se encuentra satisfecho, 41% esperó de 21 a 30 minutos; de estos, el 38.6% se encuentra satisfechos.

En base al análisis desarrollado en la gestión del tiempo de espera, se vio por conveniente proponer la implementación de un proyecto <sup>33</sup> de mejora continua en base a la satisfacción del usuario externo.

## RECOMENDACIONES

Socializar el estudio a la gerencia de la DISA Cutervo que permitirá que las autoridades tomen las políticas y medidas necesarias para mejorar el centro de salud, implicando la mejora de la imagen institucional, obteniendo un usuario satisfecho con atención eficiente.

Implementar un sistema de tickets para respetar el orden de llegada de los pacientes, así mismo especificar la hora aproximando de atención, y que esta sea en intervalos de 30 minutos como observamos en el presente estudio, arreglar las bancas y sillas de la sala de espera, colocar más carteles informativos de fácil interpretación, para lograr un mejor impacto visual en los usuarios y así pueda cubrir sus dudas y necesidades.

Al personal de salud odontológico, se recomienda tener una reunión para especificar el tiempo de demora en la atención y coordinar con el área de admisión para dar una mejor atención al usuario.

Capacitar en relación a la calidad de la atención y la importancia del tiempo de espera a todo el personal del centro de salud, así como hacer de esta una política del equipo de mejora continua a fin de extenderla a otros establecimientos.

Realizar trabajos de investigación en otros establecimientos de salud de nivel I, en la provincia de Cutervo, para lograr obtener una base de datos amplia y específica del primer nivel de atención y obtener una mejora en la calidad de atención.

Realizar una nueva investigación en la que se desarrolle e implemente el plan de mejora continua de gestión del tiempo de espera propuesto en este estudio, así como la reorganización de la unidad de admisión, enfatizando en la importancia de la ejecución de la misma en futuras investigaciones.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Mendocilla K. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. Tesis para optar Grado De Maestra. Lima – Perú 2015.
2. Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA. Se aprueba la NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. 2007.
3. Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas. Tesis para optar el título de odontóloga. 2016.
4. Bermúdez I, Delgado I. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015. Tesis para optar título profesional de cirujano dentista. Nicaragua. 2015.
5. Mena V, Lara T, Soliz N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. Rev., 4 No 11. (2). 2017;218-237.
6. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León tesis para obtener el grado de magíster. México 2012.
7. López PJ, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. Rev. Gerencia y Políticas de Salud, vol. 12, núm. 24. 2013; 209-225.
8. Araya VC, et al. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Talcahuano. Chile. Int. J. Odontostomat. 6(3)2012;349-354.
9. Camba NL. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. IC Vol. 5 N° 2: 2014;173-180.
10. Gil RC, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE Del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 En relación a

- satisfacción del usuario y capacidad instalada. Tesis para especialistas en Gerencia en Salud Universidad de Cartagena - Bolívar. 2012.
11. Contreras M. Análisis de la calidad de servicios que prestan las clínicas de la Facultad Piloto de Odontología Mayo del 2016. Tesis para obtención del Título de Odontólogo. Universidad de Guayaquil Facultad Piloto De Odontología. Guayaquil Ecuador. Mayo del 2016.
  12. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista. Universidad Peruana Cayetano Heredia Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira. Lima – Perú 2016
  13. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017 Para Optar el Título Profesional de Cirujano Dentista Universidad Nacional Del Altiplano Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Odontología. Puno - Perú. 2017.
  14. Herrera O. Estudio Descriptivo Sobre Los Factores Asociados a la calidad de atención en el Servicio de Emergencia Hospital Sergio E. Bernales Perú 2015. Tesis – Post. Grado. Universidad San Martín de Porres. Facultad de Medicina. 2015.
  15. Trejo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016. Usmp.edu [Internet]. Lima [Citado 8 mayo 2019]. Disponible en: <http://www.usmp.edu.pe/odonto/clinica/index.php?pag=inicio>
  16. Bernuy A. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos .2015 [citado 20 May 2019]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/bernuy\\_tl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/bernuy_tl.pdf)
  17. Agudelo A. et al. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del Servicio odontológico de la Institución presentadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq 2008;19(2)13-23.
  18. Mejías A, et al. Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana. Rev. LACCEI Vol. nro;1(4) 2015;

- 1-9. [citado 20 May 2019] Disponible en: [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073\\_Mejias.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf)
19. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis – post Grado. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. 2015.
20. Araya C, et al. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. *Int. J. Odontostomat.* 6(3) 2012: 549-354. [citado 20 May 2019]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2012000300018&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2012000300018&script=sci_arttext)
21. Andonaire J. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de Tumbes, 2015. Tesis – post grado. Universidad Autónoma de Ica Perú, Facultad de ciencias de la salud. 2015.
22. Cabello E, Chirino J. Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externo en servicios de salud. *Rev Med Hered.* Vol. Nro:23(2) 2012; 88-95. [citado 20 May 2015]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
23. Allcahuaman M. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Tesis post-grado. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Facultad de ciencias de la empresa; 2015.
24. Gil CG, Montenegro HS. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a la satisfacción del usuario y capacidad instalada. Cartagena. 2013. [citado 20 May 2019]. Disponible en: <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/289/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20ODONTOLOG%C3%8DA%20EN%20LA%20ESE%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20TURBACO%20DURANTE%20EL%20SEGUNDO%20TRIME.pdf>

25. Pashanaste D. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos año 2015. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Iquitos. Facultad de enfermería UNAP. Perú. 2016.
26. Rodriguez K. Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental "Dr. Rohobert Peña". Tesis para optar el título de ingeniería comercial. Milagro: Facultad de ciencias administrativas y comerciales Universidad Estatal del Milagro. Ecuador. 2016.
27. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis para optar el título de odontólogo. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador. Ecuador; 2017.
28. Pezoa M. Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud. Super. Inten. Salud Chile. 2010 [citado 20 May 2019] Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articulos-7318\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articulos-7318_recurso_1.pdf)
29. Gil H, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a la satisfacción del usuario y capacidad instalada. UPCT [Internet]. 2012. [citado 20 May 2019]. Disponible en: <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/289/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20ODONTOLOG%C3%8DA%20EN%20LA%20ESE%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20TURBACO%20DURANTE%20EL%20SEGUNDO%20TRIME.pdf>
30. Díaz A. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015. Tesis post-grado. Perú: Universidad de Huánuco, Huánuco, Escuela de Post Grado. 2016.
31. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Tesis para optar el título de médico cirujano. Lima: Facultad de Medicina Humana Perú. 2014.
32. Cuenca L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería Perú. 2016.

33. Chávez CA. Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016 Tesis para optar grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad San Martín de Porres Facultad de Medicina Humana Sección de Posgrado. Lima – Perú. 2016.
34. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
35. Fontova A, Juvinyá, D, Suñer. R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Rev Calid Asist. Vol. Nro.:30(1): 2015; 10-16.
36. García E, León, E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Horizonte sanitario. Vol. Nro.: 13(1) 2014: 148-155.
37. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. 2015
38. Shimabuku R, et al. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. Vol. Nro: 29(4). 2012: 483-489.
39. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre 2015. Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima 2016.
40. Gómez M. ¿Qué es Calidad? Imtra Consultores. 2013. [citado 20 May 2019] Disponible en: <http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-escalidad/>
41. Vásquez W, et al. Satisfacción de usuarios de Consulta Externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. UNMSM/IIHS. Lima – Perú. Vol. N° 22; 2009: 337 – 353.
42. Urdaneta C. Calidad de Atención del servicio de Gastroenterología del Hospital Vargas, Caracas. Tesis para obtener el grado de magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. 2011.
43. MINSA. Documento técnico “Sistema de gestión de la calidad en Salud. RM. 519. MINSA Perú. 2009; 10 – 23.

44. Jimenez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios una mirada actual. Hospital clínico quirúrgica “Hermanos Almeijeiras”, Rev. Cubana salud pública Vol. Nro: 30(1). 2012: 17 – 36.
45. Stanton, W.; Etzel, M.; Walker, B. Fundamentos de Marketing (13ra ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill. 2004
46. Trejo Del Castillo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al departamento de Odontología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016.
47. Torres E, et al. Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios. Rev. Estud. Admin. Vol. Nro: 15(1): 2008; 65-92
48. Pashanaste D. Pinedo Bardales, L. Tiempo De Espera Y Satisfacción De Usuarios En Consulta Externa Del Centro De Salud Moronacochoa, Iquitos 2016.
49. Borjas N. Propuesta de mejora de tiempo de espera en la atención odontológica. Feria Tecnosalud 2015. [citado 20 May 2019] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/propuestamejoramamiento-tiempo-atencion-odontologica/propuestamejoramamiento-tiempo-atencionodontologica.shtml#ixzz2seSJTwdQ>
50. Outomuro D. Actis A. Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. Rev. méd. Chile vol.141 no.3 Santiago 2013. [citado 20 May 2019] Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872013000300012](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872013000300012). <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872013000300012>
51. Ministerio de Salud (MINSAL). Registro y gestión de información de espera de atenciones de salud. División de gestión de la red asistencial - 4 - subsecretaría de redes asistenciales. Chile. 2008.
52. Gavilán D, García J. ¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos? Un estudio exploratorio de la relación entre el tiempo de espera y el valor percibido. Universia Business Review, núm. 22. 2009, pp. 56-73.
53. Meyer T. Subjective Importance of Goal and Reactions to Waiting in Line. Journal of Social Psychology, Vol. Nro.: 134(6) 1994; 819-827.
54. Gudergan S. “Individual’s Choice Behavior in Waiting Situations”, Academy of Marketing Studies Journal, Vol. 1, núm. 1, 1997; p. 22-27.

55. Jones P, Pepiatt, E. "Managing Perceptions of Waiting Times in Service Queues", *International Journal on Service Industry Management*, Vol. 7, núm. 5, 1996; p. 47-61.
56. Maister DH. "The Psychology of Waiting Lines", en Czepiel, Solomon y Surprenant [ed.]: *The Service Encounter*: Lexington Mass, 1993; p. 176-183.
57. Kahneman, D. "Mapas de racionalidad limitada: psicología para una economía conductual", *Revista Asturiana de Economía*, Vol. 28, 2003; p. 181-225.
58. Gigerenzer G. "Decisiones Instintivas", 1ª Edición. 2008.
59. Ortiz N. Tiempos de trabajo en Odontología. *Rev. Odontología Ejercicio Profesional Argentina*. Vol. Nro.: 3(8) 2002. [citado 20 May 2019] Disponible en <http://www.odontomarketing.com>
60. Sepúlveda A, Maricela A. Comparación del tiempo requerido para la atención odontológica de pacientes con discapacidad intelectual y pacientes sanos atendidos en la clínica odontológica de la universidad de Chile. trabajo de investigación requisito para optar al título de cirujano-dentista. Santiago - Chile 2013.
61. Vergara S, Daniella B. "comparación del tiempo requerido para la atención odontológica de pacientes con epidermólisis bullosa y pacientes sanos". trabajo de investigación requisito para optar al título de cirujano-dentista Santiago - Chile 2013.
62. Ministerio de Salud (MINSA). Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad. Lima – Perú. 2017
63. Hospital Nacional Cayetano Heredia, proyecto "Cero colas" para mejorar la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital nacional Cayetano Heredia agosto 2012 – junio 2013.
64. Ministerio de Salud (MINSA). Encuesta nacional de usuarios en salud - lima, Perú. 2014.
65. Osorio T. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay Abril - junio del 2015. Ica-Perú, 2015
66. Fischer A, Arnold SJ. Sex, gender identity, gender role attitudes, and consumer behavior. *Psychology and Marketing*, 1994: 11, 2,163-182.
67. Kover A. Okay, Women really could the special advice about Investig. *Fortune*, 1999: 139, 6, 129-132.

68. Stafford MR. Demographic discriminators of service quality in banking. *The Journal of Services Marketing*, 1996: 10, 4, 6-22.
69. Schaufler HH, Rodríguez T. Availability and utilization of health promotion programs and satisfaction with health plan. *Medical Care*, 1994: 32,12, 1182-96.
70. Chisick MC. Satisfaction with active duty soldiers with family dental care. *Military Medicine*, 1997: 162, 105-8.
71. Gutek BA. *The dynamics of service: Reflections on the changing nature of customer's provider interactions*. San Francisco, Ca.: Jossey-Bass. 1995.
72. Rafaeli A. When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expression on the job. *Journal of Applied Psychology*, 1989: 74,3, 385-393.
73. Spathis C, Petridou E, Glaveli, E. Managing service quality in banks: Customers gender effects. *Managing Service Quality*, 2004: 14,1, 90-102.
74. Burton D. Women and dynamical services: Some directions for future research. *International Journal of Bank Marketing*. 1995: 30-32.
75. Kover A. Okay, Women really could the special advice about investing fortune. 1999: 129-132.
76. Laccobucci D, Ostrom. A. Men and women: Seeing services differently. *Store*. 1994: 4, 8-15, 76.
77. Spathis C, Petridou E. Glaveli E. Managing service quality in banks: Customers' gender effects. *Managing Service Quality*. 2004: 1,14, 90-102.
78. Vall A, Rodríguez C. El derecho a la información del paciente: una aproximación legal y deontológica. [citado 20 May 2019] Disponible en <http://www.ub.edu/bid/21/vall2.htm>
79. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Rev. Horiz. Med. Vol. Nro.: 16 (1): 2016; 38-47*.
80. Ramírez T, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios *Salud Publica Mex En-Feb de 1998 salud pública de México / vol. no.40(1), 1998;40:3-12*.
81. Carrión A, et al. Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *anales de psicología 2000, Vol. N°. 16(2), 2000; 189-198*
82. Hong SM, Giannakopoulos E. Effects of age, sex and university status on life-satisfaction. *Rev. Psychological Reports, Vol. Nro.: 74(1) Feb.1994; 99-103*



83. Fernández R. Calidad de vida en la vejez: Condiciones diferenciales. *Intervención psicosocial*, Vol. Nro.: 6(1), 1997; 21-35.
84. Clemente A. *Psicología del Desarrollo Adulto*. Narcea - Madrid. 1996.

## ANEXOS

### 1. Estadística complementaria

**Tabla 15.** Satisfacción de los usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019 según las dimensiones de tangible, fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía

TANGIBLE		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SATISFECHO	92	83.6
	INSATISFECHO	18	16.4
	Total	110	100.0

FIABILIDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SATISFECHO	81	73.6
	INSATISFECHO	29	26.4
	Total	110	100.0

RESPUESTA		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SATISFECHO	99	90.0
	INSATISFECHO	11	10.0
	Total	110	100.0

SEGURIDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SATISFECHO	104	94.5
	INSATISFECHO	6	5.5
	Total	110	100.0

EMPATIA		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SATISFECHO	62	56.4
	INSATISFECHO	48	43.6
	Total	110	100.0

**Tabla 16.** Tipo de usuario de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUEVO	7	6.4
	CONTINUADOR	103	93.6
	Total	110	100.0

**Tabla 17.** Nivel de estudio de usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ANALFABETO	16	14.5
	PRIMARIA	61	55.5
	SECUNDARIA	23	20.9
	SUPERIOR TECNICA	8	7.3
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	2	1.8
	Total	110	100.0

**Tabla 18.** Genero de usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MASCULINO	27	24.5
	FEMNINO	83	75.5
	Total	110	100.0

**Tabla 19.** Edad de usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 A 29 AÑOS	42	38.2
	30 A 59 AÑOS	63	57.3
	60 A MAS AÑOS	5	4.5
	Total	110	100.0

## 2. Instrumento de recolección de datos

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
		Primaria	<input type="text" value="2"/>
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>
		Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
		Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input type="text" value="1"/>
		SOAT	<input type="text" value="2"/>
		Ninguno	<input type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario		Nuevo	<input type="text" value="1"/>
		Continuador	<input type="text" value="2"/>
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	<input type="text" value="( )"/>	Psicólogo	<input type="text"/>
Obstetra	<input type="text" value="( )"/>	Odontólogo	<input type="text"/>
Enfermera	<input type="text" value="( )"/>	Otros	_____

Fuente: <sup>3</sup> SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N° 527-211/MINSA.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Fuente: SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N° 527-211/MINSA.

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Fuente: <sup>1</sup> SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N° 527-211/MINSA.

<b>1</b> Ficha de recolección de datos		
La presente guía busca conocer el tiempo de espera del usuario externo, Solicitamos su colaboración.		
<b>Nombre del paciente:</b>		
<b>Fecha de elaboración:</b>		
<b>Nombre del observador :</b>		
Tiempo de espera :	1: De 10 a 20 minutos.	
	<b>4</b> 2. De 21 a 30 minutos.	
	3: De 31 a 59 minutos.	
	4. De 60 a más minutos.	

Fuente: Propia.

### 3. Consentimiento informado

La presente investigación "Tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019". es conducida por el C.D. Elvis Jonathan Neyra Rios, alumno de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de este estudio es determinar el tiempo de espera y satisfacción de los usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo 2019. Si usted accede a participar en este estudio se le pedirá responder una breve encuesta, lo que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación será voluntaria, confidencial. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Si tuviera alguna consulta en relación al desarrollo de la investigación, puede desarrollarla comunicándose al 948581358. En caso usted no desee participar del mismo puede comunicar la finalización de su participación en cualquier momento sin que esto represente algún perjuicio para usted.

Muchas gracias por su participación.



Yo \_\_\_\_\_ doy consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la <sup>26</sup> oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar el consentimiento informado, estoy de acuerdo con que mis datos personales pueden <sup>6</sup> ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que este represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con el siguiente número telefónico 948581358

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de una universidad de Lima Metropolitana.

---

Nombre completo del Usuario/Acompañante	Firma	Fecha.
---	-------	--------

---

Nombre del investigador	Firme	Fecha.
-------------------------	-------	--------

#### 4. Permiso institucional

**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO

**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO

“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

Cutervo, 04 de julio del 2019.

**OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA**  
Expediente N.º  
4721607

**FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE**

CARTA N° 0123.-2019-GR-CAJ-DRSC/DSRSC/RR.HH-DG

Obstetra:  
**AIDA ETELVINA CÁRDENAS DE LA CRUZ**  
Centro de Salud San Luis de Lucma

Presente.-

Asunto : Presentación de Profesional para desarrollo de tesis

Por medio de la presente, tengo el agrado dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, a la vez presentar al Profesional Cirujano Dentista **ELVIS JONATHAN NEYRA RIOS**, a quien se le ha aceptado para el desarrollo de sus tesis *“Tiempo de espera y su relación con la satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma, Cutervo”*, motivo por el cual se le solicita le brinde facilidades del caso en su Centro de Salud.

Por la atención que brinde a la presente, expreso las muestras de mi consideración.

Atentamente;

**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
DIRECCIÓN GENERAL  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO

**A.C. Madales del Silvan Valdivia**  
DIRECCIÓN GENERAL

**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
RECURSOS HUMANOS  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO

Archivo  
M.C.EISV/D.G  
A.CHL/D.RR.HH

---

Dirección: Jr. Benjamín Dublé N° 458 - Cutervo. / Teléfono: 076 – 263061  
Web: [www.disacutervo.gob.pe](http://www.disacutervo.gob.pe)  
Correo: [direcciondesaludcutervo@gmail.com](mailto:direcciondesaludcutervo@gmail.com)

## Acta Ordinaria

Siendo el día 10 de Julio del 2019, estando reunidos en el Centro de Salud San Luis de Lucuma a horas 11:30 el C.D. Ebrío Jonathan Neyra Ríos da una exposición sobre su Tema de Plan de Tesis "Tiempo de espera y su relación con la satisfacción en usuarios de la unidad de Odontología del Centro de Salud San Luis de Lucuma. Cuentros" y capacitación sobre aplicación de encuesta SERVQUAL modificada. Tocando los siguientes temas:

- Calidad
- Percepción de la calidad
- Expectativa y Percepción
- Usuarios
- Producto (Servicios)
- Calidad en Salud
- Gestión de calidad
- Satisfacción del usuario
- Instrumentos y Normativa Política
- Enfoque Sistémico
- Encuesta SERVQUAL - Modificada
- Tiempos de espera en Salud
- Valor y el tiempo de espera
- Tiempos de trabajo en odontología

Siendo las 13:30 se firmo en señal de conformidad.



MARIA V. TENORIO M. M.  
Doc. en Enfermería  
D.N.I. 27290954

Dr. Ebrío Jonathan Neyra Ríos  
C.O.P. 32408

Walter Bustarot  
Pulega

Cabrera Coronel

C.S. SAN FIDEL DE LA MA  
Aldea El Estero, Correo de El Estero  
C.R. 2020

*Maria B. Diaz*  
Marta B. Diaz  
TEC ENFERMERA  
DNI: 27267907

*Carpelina Cubas Valdez*  
Carpelina Cubas Valdez  
TECNICA EN ENFERMERIA  
DNI: 41057505

*Walter Zambrano Vasquez*  
Walter Zambrano Vasquez

*Abel Flores Carrera*  
Abel Flores Carrera

*Elizabeth L. Muñoz Silva*  
Elizabeth L. Muñoz Silva  
TEC. ENFERMERA  
DNI: 41057505

MINISTERIO DE SALUD  
*[Signature]*

*Gladys Antonia Cerdán*  
Gladys Antonia Cerdán  
TECNICO EN COMPUTACION  
DNI N° 70842181

*Ingrid Hermaza Leyton*  
Ingrid Hermaza Leyton  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 83518

## 5. Imágenes complementarias

### Imagen 1



Fuente: Propia

### Imagen 2



Fuente: Propia

**Imagen 3**



Fuente: Propia

**Imagen 4**



Fuente: Propia

**Imagen 5**



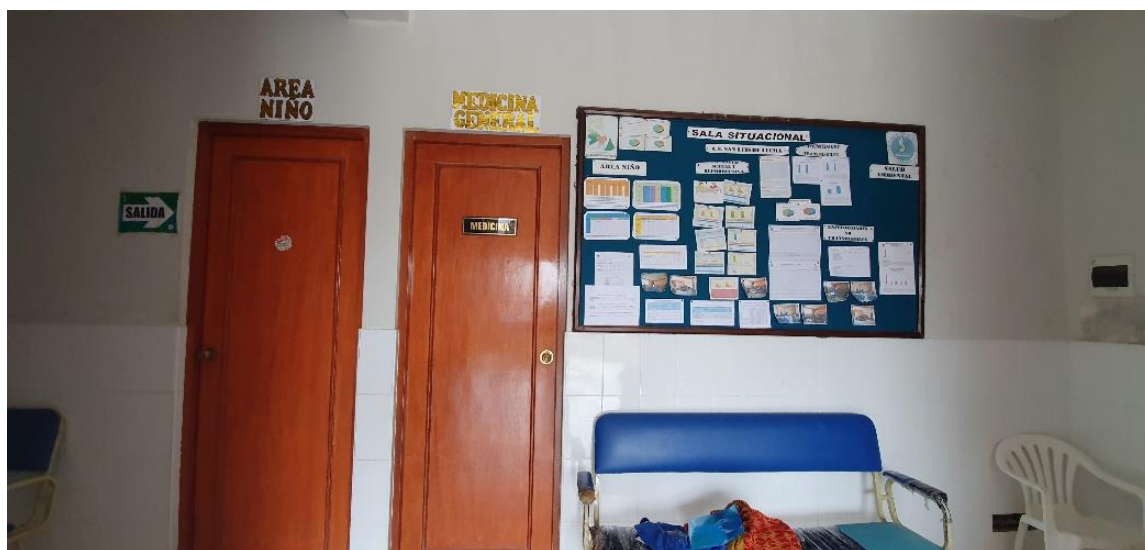
Fuente: Propia

**Imagen 6**



Fuente: Propia

**Imagen 7**



Fuente: Propia

**Imagen 8**



Fuente: Propia



**Imagen 9**



Fuente: Propia

**Imagen 10**



Fuente: Propia

**Imagen 11**



Fuente: Propia

**Imagen 12**



Fuente: Propia

Imagen 13



Fuente: Propia

Imagen 14



Fuente: Propia

**Imagen 15**



Fuente: Propia

**Imagen 16**



Fuente: Propia

**Imagen 17**



Fuente: Propia

**Imagen 18**



Fuente: Propia

**Imagen 19**



Fuente: Propia

**Imagen 20**



Fuente: Propia

**Imagen 21**



Fuente: Propia

**Imagen 22**



Fuente: Propia

**Imagen 23**



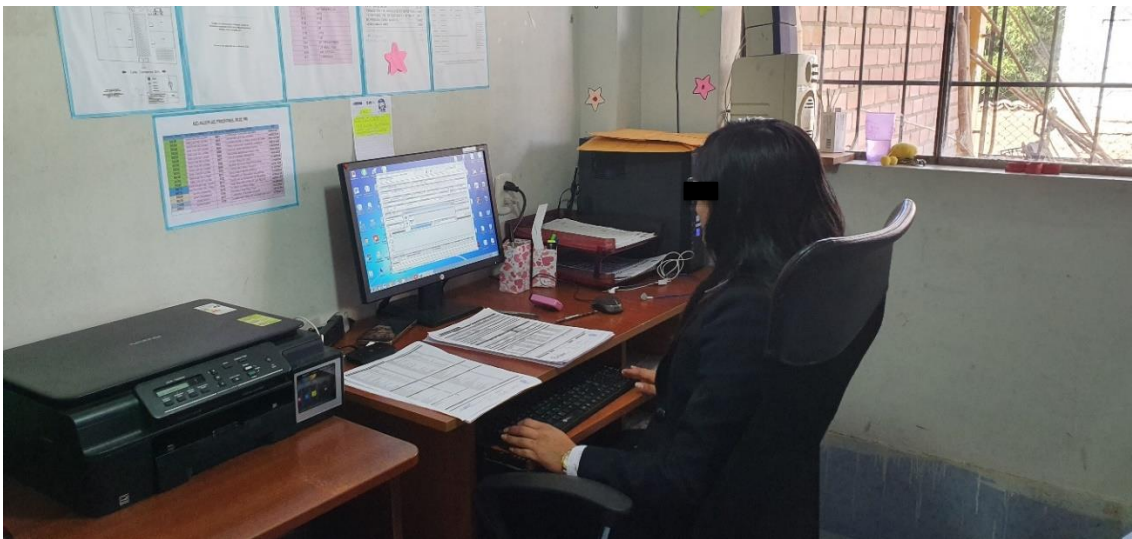
Fuente: Propia

**Imagen 24**



Fuente: Propia

**Imagen 25**



Fuente: Propia

## ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	4%
2	<b>docplayer.es</b> Internet	2%
3	<b>core.ac.uk</b> Internet	1%
4	<b>repositorio.unapiquitos.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>Tinoco Escalante, Rocio. "El desarrollo del talento humano en la Univer..."</b> Publication	<1%
7	<b>documents.mx</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%
9	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Internet	<1%



10	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b>	Internet	<1%
11	<b>Infanson Baez Veronica. "Percepcion del usuario en la atencion de cali...</b>	Publication	<1%
12	<b>repositorio.unap.edu.pe</b>	Internet	<1%
13	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b>	Internet	<1%
14	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b>	Internet	<1%
15	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b>	Internet	<1%
16	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b>	Internet	<1%
17	<b>repositorio.unc.edu.pe</b>	Internet	<1%
18	<b>Spencer Rojas, Leslie Nancy. "Estilo motivacional del docente, tipos de...</b>	Publication	<1%
19	<b>1library.co</b>	Internet	<1%
20	<b>cybertesis.urp.edu.pe</b>	Internet	<1%
21	<b>tesis.unap.edu.pe</b>	Internet	<1%

22	<b>repositorio.undac.edu.pe</b>	Internet	<1%
23	<b>pt.scribd.com</b>	Internet	<1%
24	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b>	Internet	<1%
25	<b>repositorio.uss.edu.pe</b>	Internet	<1%
26	<b>Chavez, Jorge Diego Augusto Borja. "Representaciones Sociales Sobre...</b>	Publication	<1%
27	<b>Huaranga Lopez, Melissa Mia   Palacios Hernandez, Jennifer   Salazar ...</b>	Publication	<1%
28	<b>repositorio.urp.edu.pe</b>	Internet	<1%
29	<b>Susana Edita Paredes-Díaz, Cinthya S. Neglia-Cermeño, Elvira del P. Vi...</b>	Crossref	<1%
30	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b>	Internet	<1%
31	<b>Mary K. Lynn, M. Stanley Rodriguez Aquino, Stella C. W. Self, Mufaro K...</b>	Crossref	<1%
32	<b>Veliz Rojas, Maria Isabel. "Calidad percibida por los usuarios externos ...</b>	Publication	<1%
33	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b>	Internet	<1%

34

repositorio.unjbg.edu.pe

Internet

<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

### FUENTES EXCLUIDAS

<b>repositorio.usmp.edu.pe</b>	<b>90%</b>
Internet	
<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	<b>15%</b>
Internet	
<b>repositorio.uladech.edu.pe</b>	<b>10%</b>
Internet	
<b>alicia.concytec.gob.pe</b>	<b>9%</b>
Internet	
<b>lareferencia.info</b>	<b>9%</b>
Internet	
<b>renati.sunedu.gob.pe</b>	<b>9%</b>
Internet	
<b>renatiqa.sunedu.gob.pe</b>	<b>9%</b>
Internet	
<b>repositorioacademico.usmp.edu.pe</b>	<b>7%</b>
Internet	