



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA  
TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN  
LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA  
CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA**

AUTOR

**CAVERO BENDEZU, HEBERT AUGUSTO  
ORCID: 0000-0003-4116-9622**

ASESOR

**HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA  
ORCID: 0000-0003-0723-3491**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

**1. Título de la tesis**

TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA  
ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA  
ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Cavero Bendezú, Hebert Augusto

ORCID: 0000-0003-4116-9622

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Trujillo,  
Perú

### **ASESOR**

Honores Solano, Tammy Margarita

ORCID: 0000-0003-0723-3491

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud,  
Escuela Profesional de Odontología, Trujillo, Perú

### **JURADO**

De La Cruz Bravo, Juver Jesús

ORCID: 0000-0002-9237-918X

Loyola Echeverría, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-5873-132X

Ángeles García, Karen Milena

ORCID: 0000-0002-2441-6882

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Mgtr. De La Cruz Bravo, Juver Jesús  
Presidente

---

Mgtr. Loyola Echeverría, Marco Antonio  
Miembro

---

Mgtr. Ángeles García, Karen Milena  
Miembro

---

Mgtr. Honores Solano, Tammy Margarita  
Asesor

#### **4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria**

##### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su infinita gracia, por regalarme la vida cada día, por haberme dado las fuerzas necesarias y la voluntad de seguir adelante con mis propósitos de vida, y poder culminar mis estudios en esta etapa de mi vida. Agradezco al Dr. Iparraguirre Lavado Santos Víctor, Gerente General de la Clínica Odontológica VELZ, quien me dio todas las facilidades y el apoyo necesario para poder ejecutar mi investigación. A mis docentes a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, a mi asesora Dra. Honores Solano Tammy Margarita, infinitas gracias por prepararnos para un presente competitivo como profesionales. Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo de investigación.

## **Dedicatoria**

A mi esposa Virna, a quien le debo todo lo que soy, ya que son su motivación y amor, me dio las fuerzas de seguir adelante.

A mis hijas Hevi y Kiara, quienes con sus abrazos y besos cálidos me dieron las fuerzas de luchar.

A mi angelita Maili, que desde el cielo ilumina mis pasos.

A mis padres César y Elvia, que, a pesar de la distancia, me dieron palabras de aliento.

A mi hermano César, quien me dio las orientaciones y pautas.

A mis familiares, que me motivaron a no rendirme y seguir adelante para lograr el éxito.

A Dios, el ser más importante por permitirme alcanzar mis logros y dar camino a mis sueños y anhelos.

## 5. Resumen y abstract

### **Resumen:**

**Objetivo:** Determinar la relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica odontológica VELZ Trujillo 2022.

**Metodología:** El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico, de nivel relacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 180 pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo, 2022. Se utilizó la técnica de encuesta mediante dos cuestionarios, uno para hallar el nivel de tiempo de espera y otro para hallar el nivel de satisfacción en atención odontológica. **Resultados:** Se observa diferencia estadísticamente significativa  $p=0,000$  interpretándose que existe relación entre las variables; donde la mayoría percibía un tiempo de espera parcialmente adecuado con un 53,9% (97); además tuvieron nivel alto de satisfacción en atención odontológica con un 73,9% (133). **Conclusión:** Existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

**Palabras claves:** Atención odontológica, Satisfacción en el paciente, Tiempo de espera.

**Abstract:**

**Objective:** Determine the relationship between waiting time and level of satisfaction in care in patients who attend the VELZ Trujillo 2022 Dental Clinic. **Methodology:** The study was quantitative, observational, prospective, cross-sectional and analytical, relational level and design not experiential. The sample consisted of 180 patients who attend the VELZ Trujillo Dental Clinic, 2022. The survey technique was used through two questionnaires, one to find the level of waiting time and the other to find satisfaction in dental care. **Results:** A statistically significant difference  $p=0.000$  is observed, interpreting that there is a relationship between the variables; where the majority perceived a partially adequate waiting time with 53.9% (97); They also had a high level of satisfaction in dental care with 73.9% (133). **Conclusion:** There is a relationship between waiting time and level of satisfaction in care in patients who attend the VELZ Trujillo 2022 Dental Clinic.

**Keywords:** Dental care, Patient satisfaction, Waiting time.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract .....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	x
I.    Introducción .....	1
II.   Revisión de literatura .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.2 Bases Teóricas de la investigación.....	11
2.2.1 Tiempo de espera .....	11
2.2.2 Satisfacción del paciente.....	14
III.  Hipótesis.....	20
IV.  Metodología .....	21
4.1.  Diseño de investigación.....	21
4.2.  Población y muestra .....	23
4.3.  Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	25
4.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	26
4.5.  Plan de análisis .....	28
4.6.  Matriz de consistencia .....	29
4.7.  Principios éticos.....	30
V.    Resultados .....	32
5.1.  Resultados.....	32
5.2.  Análisis de resultados .....	35
VI.  Conclusiones .....	38
Aspectos complementarios .....	39
Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos .....	48

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

### Índice de Tablas

**Tabla 1:** Relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.....32

**Tabla 2:** Tiempo de espera de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.....33

**Tabla 3:** Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.....34

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.....	32
<b>Gráfico 2:</b> Tiempo de espera de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.....	33
<b>Gráfico 3:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.....	34

## **I. Introducción**

Actualmente, el mundo viene atravesando la pandemia originada por la enfermedad COVID-19; ya en el año 2020, el director de la Organización Mundial de la Salud, determinó que la enfermedad ya se convirtió en una pandemia; a partir del año 2021 progresivamente se fueron abriendo diferentes especialidades médicas, como las clínicas odontológicas; si bien antes era un problema la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención odontológica, ahora con el riesgo de contagio, esta incertidumbre aumentó, siendo de gran interés para los profesionales en odontología.<sup>1</sup>

Durante años, el sector salud ha brindado mucha importancia a la satisfacción de los usuarios, enfatizando principalmente sobre una asistencia de calidad, segura y eficiente, surgiendo mayor interés como consecuencia de que en los últimos años a nivel mundial, se ha acrecentado significativamente la cantidad de pacientes que acuden a los centros hospitalarios, lo cual ha dado origen a diversos factores que inciden negativamente sobre la experiencia en la atención otorgada, entre ellos el tiempo de espera, el trato del personal, entre otros. Además, estudios afirman que el aumento de la demanda asistencial no favorece a una atención de manera oportuna y eficaz para los pacientes; siendo este punto muy importante en los centros que brindan atención odontológica, ya que el aumento de pacientes en los últimos años es constante.<sup>2</sup>

La satisfacción del usuario respecto a la atención odontológica tiene estrecha relación con la calidad de atención que reciben, pero también se relaciona con diferentes situaciones que hacen que la atención sea mejor o peor; se define como el resultado de la valoración de diversas características de un elemento, que inciden

en la persona que identificará según su nivel emocional, cognitivo y experiencias anteriores o contadas.<sup>3</sup>

En Perú, a lo largo de los años se han presentado propuestas referidas a escuchar a los pacientes, con la finalidad de mejorar la calidad y obtener una correcta satisfacción en la atención estomatológica; sin embargo, hasta la actualidad las quejas de los pacientes se van incrementando, tomando mayor énfasis en el tiempo de espera prolongado que suelen tener en los centros médicos que acuden para la atención estomatológica, entre otros problemas más; manifestando que el tiempo de espera casi siempre es mayor a una hora.<sup>4</sup>

Además, el MINSA por medio de la Dirección de Calidad en Salud, ha acentuado en el hecho de exigir a los prestadores de salud mejorar y convertirse en organizaciones que realicen acciones a favor de lograr mejor calidad, de modo que, se perfeccionen todos sus procesos, garantizando con ello la satisfacción de los usuarios, no solo en su interacción con el personal, sino también en la accesibilidad para una atención y los tiempos de espera, considerando que este último se ha acrecentado en todo el sistema de salud, especialmente en los servicios odontológicos.<sup>5</sup>

Por los puntos ya mencionados, se planteó la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022? Para poder dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022 y como objetivos específicos determinar el tiempo de espera y nivel de satisfacción.

La investigación se justifica por relevancia teórica, ya que, se conoció sobre la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica además de cómo influye en el tiempo de espera en este punto; además tuvo relevancia social, ya que de esta manera el estudio ayudó a que los profesionales puedan tomar conciencia sobre la satisfacción de los pacientes, mejorando la calidad de atención y por consiguiente teniendo mayor concurrencia de pacientes; y se justifica por relevancia práctica ya que el estudio sirve como antecedente y base de datos para otros estudios.

El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico, de nivel relacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 180 pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo, 2022. Se utilizó la técnica de encuesta mediante dos cuestionarios uno para hallar el nivel de tiempo de espera y otro para hallar la satisfacción en atención odontológica. Se observa diferencia estadísticamente significativa  $p=0,000$  interpretándose que existe relación entre las variables; donde la mayoría percibía un tiempo de espera parcialmente adecuado con 53,9% (97); además tuvieron nivel alto de satisfacción en atención odontológica con 73,9% (133).

Existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

La investigación consta de introducción, revisión de literatura, hipótesis, metodología, resultados, análisis de resultados, conclusiones y aspectos complementarios.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### Internacionales

**Braga N, Gomes S, Rodríguez A, Wanderley Y, Nascimento W.<sup>6</sup> (Brasil, 2022).** Realizaron la investigación denominada Satisfacción de los usuarios de los Centros de Especialidades Odontológicas en Brasil: Propuesta de índice de satisfacción y factores asociados. **Objetivo:** Investigar la satisfacción de los usuarios de Centros de Especialidad Odontológica (CEO) en Brasil empleando el Índice de Satisfacción del Servicio (SSI) e identificar los factores asociados. **Metodología:** Este estudio cuantitativo, evaluativo y transversal utilizó datos secundarios extraídos de la Segunda Evaluación Externa del Programa de Mejora del Acceso y Calidad de los Centros Brasileños de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO) realizada en 2018 en 901 municipios, contabilizando 1097 CEO, de los cuales 1042 fueron investigados. Un total de 10391 usuarios participaron en el estudio. Considerando la satisfacción del usuario como variable agregada, el SSI se clasificó en dos categorías: Menor Satisfacción ( $SSI < 20$ ) y Máxima Satisfacción ( $SSI = 20$ ). **Resultado:** La máxima satisfacción con el servicio fue del 21,1%; los factores que expresaron la influencia más significativa en SSI fueron el tiempo de espera ( $OR = 1,17$ ;  $IC\ 95\%: 1,05-1,31$ ). **Conclusión:** SSI describió adecuadamente la satisfacción del usuario con el servicio. La máxima satisfacción con el servicio estuvo influenciada por la edad, escolaridad, tiempo de espera, no haber interrumpido el tratamiento y considerar el ambiente limpio e higiénico del CEO.<sup>6</sup>

**Fernández J.<sup>7</sup> (Costa Rica, 2020)**, Realizó la investigación denominada Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018.

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en cuanto a infraestructura, trato recibido y tiempo, durante el segundo semestre del 2018. **Metodología:** Mediante un cuestionario se evaluaron las variables: tiempo de atención, trato recibido e infraestructura y se solicitaron datos sociodemográficos de forma anónima en una muestra de 57 personas. **Resultados:** El promedio de satisfacción general es de un 1,46% muy insatisfecho, un 0,33% insatisfecho, un 4.02% satisfecho y en la categoría muy satisfecho el valor promedio de la satisfacción total es del 94,19%. **Conclusión:** La infraestructura es muy satisfactoria, al igual que el trato recibido; la variable tiempo influye en la disminución del promedio de satisfacción principalmente porque el horario y disponibilidad para la asignación de las citas no satisface a todos los usuarios específicamente a los provenientes de Guanacaste, Puntarenas y Limón que tardan tres horas o más en trasladarse hasta la Ciudad Judicial.<sup>7</sup>

**Mutre K, Gonzales M.<sup>8</sup> (Ecuador, 2020)**, Realizó la investigación denominada La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS De Milagro – Ecuador.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de



espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro. **Metodología:** El diseño de investigación fue cuantitativo, descriptivo de cohorte transversal. La población fueron todos los pacientes que acudieron a emergencia en el periodo septiembre 2019, tomando una muestra de 170 pacientes. Como técnica se seleccionó la encuesta y como instrumento se elaboró un cuestionario con 15 preguntas. **Resultados:** La mayoría obtuvo que el nivel de satisfacción fue insatisfacción, Tiempo de espera; 30 a 60 min (25,3%), **Conclusión:** Se encontró altos niveles de insatisfacción en señaléticas y orientación en servicios de emergencia. Sin embargo, el tiempo de espera de los usuarios atendidos fue considerable.<sup>8</sup>

### **Nacionales**

**Cajas K.<sup>9</sup> (Piura, 2021)** Realizó la investigación denominada Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021. **Objetivo:** Determinar la relación del tiempo de espera con la satisfacción del usuario en la atención odontológica en el centro de salud Guare - Ecuador, 2021. **Metodología:** La metodología aplicada engloba un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 1,177 pacientes odontológicos que cumplieron con los criterios de inclusión. La muestra fue de 290 usuarios y el muestreo fue no probabilístico por estratos. La técnica usada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. La escala de tiempo de espera y satisfacción del usuario fue de Likert. **Resultados:** El tiempo de espera en área de admisión, en sala de espera, en el

área de preparación, durante la consulta y en el área de farmacia se relacionaron de forma inversa y significativa, encontrando que no existe relación con la satisfacción del paciente. **Conclusión:** El tiempo de espera se relaciona de forma inversa y débil con la satisfacción del usuario.<sup>9</sup>

**Neyra E.<sup>10</sup> (Lima, 2020).** Realizó la investigación denominada Tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del centro de salud San Luis De Lucma Cutervo 2019. **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. **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. **Conclusión:** 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.<sup>10</sup>

**Zaravia P.<sup>11</sup> (Cuzco, 2020).** Realizó la investigación denominada Tiempo de espera y nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la escuela profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019. **Objetivo:** Determinar la relación del tiempo de espera y el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019. **Metodología:** Para este efecto la investigación es de alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, la muestra de estudio de tipo probabilística fue de 136 pacientes, el instrumento fue el cuestionario. **Resultados:** El 44,5% le tomó de 10 a 15 minutos tomar una cita de atención, al 69,9% le tomó de 16 a 60 minutos esperar en la sala de espera, en tanto que la duración de atención en el consultorio para la mayoría de pacientes fue de media a una hora, el 37,2 % considera que fue parcialmente adecuada. El nivel de satisfacción de los pacientes en las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019, es de  $38,755 \pm 8,9802$  en tanto que la función de distribución de probabilidades Dagum expresa que el valor promedio es de 42, esto quiere decir que el nivel de satisfacción va de buena a regular; finalmente la prueba estadística de correlación expresa que existe relación del tiempo de espera con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019. **Conclusión:** La prueba estadística de correlación expresa

que existe relación del tiempo de espera con el nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, año 2019, estadísticamente significativo .<sup>11</sup>

**Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G.<sup>12</sup> (Lima, 2019).** Realizó la investigación denominada Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados.

**Objetivo:** Estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos. **Metodología:** Estudio analítico de corte transversal empleando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENaHO) 2018. Se incluyó un total de 14 206 adultos (población expandida: 7 684 602) que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSa. La satisfacción con la atención en salud recibida fue calificada como: muy mala, mala, buena, y muy buena.

**Resultados:** El 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». **Conclusión:** Tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSa. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSa, el mayor prestador en salud en Perú.<sup>12</sup>

**Purizaca V.**<sup>13</sup> (Piura, 2019). Realizó la investigación denominada El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019. **Objetivo:** Determinar la relación entre el tiempo de espera para la consulta odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Hospital EsSalud, Sullana, 2019. **Metodología:** La muestra de estudio correspondió a 121 usuarios siendo un muestreo no probabilístico. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional transversal. La técnica que se desarrolló fue la técnica de la encuesta y el cuestionario. **Resultados:** El 46,6% y 39,7% de los evaluados consideran que el tiempo de espera es de regular a mucho; El nivel de satisfacción, según el 47,8% de los evaluados muestran estar regularmente satisfechos. **Conclusión:** Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo de odontología del Hospital I EsSalud, ( $\chi^2 = 18,910$   $p = 0,000$ ), asimismo se encontró que relación significativa entre las dimensiones del tiempo de espera que son: tiempo para sacar la cita en consulta externa, el tiempo en la sala de espera, y el tiempo durante la atención de la consulta y la satisfacción del usuario.<sup>13</sup>

## **2.2 Bases Teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Tiempo de espera**

El tiempo de espera de manera general, está definido como el tiempo que el paciente invierte desde que está en una cola hasta que recibe el servicio de atención en salud, pudiendo haber también la posibilidad que dentro del mismo establecimiento se genere la entrega de los medicamentos, lo que se incluiría dentro del tiempo de espera.<sup>14</sup>

El tiempo de espera es un elemento que depende principalmente de la administración y organización de la institución y no tanto del profesional que realiza la consulta. Existen varias formas de programar el servicio dentro de las cuales hay dos en particular que se ejecutan, una de ellas el modo de colas y la otra el modo de reserva de citas.<sup>15</sup>

La atención que recibe el paciente es similar en cualquiera de las modalidades, lo único que cambia es la forma como se le entrega la cita y el tiempo que tiene que emplear para atenderse. De igual forma el paciente está a la expectativa, buscando satisfacer sus necesidades mediante el servicio que se le ofrece, el mismo que debe reflejar un buen trato y atención.<sup>16</sup>

#### **Tiempo de espera en admisión**

El tiempo de espera en admisión está definido por la disponibilidad de citas, así como la atención del área de emergencia. Referente a este último punto, los servicios de emergencia están destinados a pacientes involucrados en cuadros de alto riesgo, por lo que el servicio de atención

debe ser oportuna y permanente para afrontar problemas de complejidad de ser el caso.<sup>17</sup>

De manera general, resulta muy importante tomar las medidas necesarias para evitar aglomeraciones e incertidumbre por parte de los usuarios o pacientes a fin de que sean orientados a realizar su gestión de admisión con la debida documentación y de esta manera lograr una fluidez más continua y terminar su proceso sin contratiempos.<sup>18</sup>

Durante el proceso de admisión se generan colas de gran dimensión desde las afueras del establecimiento que brinda los servicios. A muy temprana hora, el paciente o usuario requiere que su atención sea lo más temprano posible. Sin embargo, esto no sucede así, lamentablemente se encuentra con otra realidad que entierra sus ideas de una atención rápida, logrando sólo el cambio de actitud emocional.<sup>19</sup>

### **Tiempo de espera en la preparación del paciente**

Este tiempo de espera depende del compromiso y disponibilidad que pueda tener el personal encargado de dar el servicio para la preparación de la consulta, de tal manera de poder minimizar la secuencia y pormenores para que el paciente ingrese a consulta con la preparación debida para que pueda ser atendido por el profesional médico.<sup>20</sup>

Los tiempos previos que suceden antes de ingresar a consulta, deben invertirse en la preparación del paciente o usuario para su consulta ante el profesional médico. En la mayoría de los casos el paciente espera sin tener la idea de qué manera debe estar listo para su atención y esto se debe a que no existe el personal necesario para su orientación.<sup>21</sup>

La orientación por parte del personal de la organización es vital en esta etapa del proceso de atención al paciente, ya que permite agilizar el proceso en la consulta, al lograr que el paciente sea bastante conciso y directo en el momento de ser atendido por el profesional médico, logrando de esta forma reducir los tiempos y conseguir la satisfacción tanto en el paciente como en el profesional que atiende.<sup>22</sup>

### **Tiempo de espera en sala de espera**

El tiempo de espera en la sala está definido por varios puntos que son relevantes como son la atención oportuna que debe tener el paciente, la organización del proceso para la espera a ser atendido, de igual forma depende mucho de la puntualidad que deben tener el paciente para evitar demoras innecesarias que afecten el binomio profesional – paciente.<sup>23</sup>

Lamentablemente en la mayoría de los casos sucede que el usuario o paciente a pesar de que las colas van disminuyendo para el proceso de admisión, se forman otras y esta vez para cada uno de los servicios requeridos. Esto conlleva a un desorden ya que el usuario o paciente espera donde lo puede hacer debido al espacio reducido de las salas de espera.<sup>24</sup>

Por tal motivo, el tiempo que transcurre en la sala de espera es prolongado y como se ha dicho, se crea un desorden debido a una falta de organización, por lo que se hace necesario la existencia de un plan dirigido a la gestión de atención al paciente o usuario que permita solucionar estos inconvenientes y modificar la percepción por parte del usuario externo.<sup>14</sup>



### **Tiempo de espera durante la consulta odontológica**

El tiempo de espera durante la consulta se refiere al tiempo contabilizado desde el ingreso del paciente al consultorio para atención de su requerimiento hasta la salida de este, por lo que depende de la puntualidad tanto del paciente como del profesional para una buena atención, así como el cumplimiento de los horarios de las citas.<sup>15</sup>

En la actualidad sigue habiendo una gran insatisfacción por parte del paciente o usuario por el tiempo de espera durante la consulta, debido a que percibe que en la mayoría de los casos el tiempo de espera antes de la consulta sumado al tiempo de espera en admisión, es mucho mayor en comparación al que se invierte durante la consulta para poder ser atendido.<sup>16</sup>

Esto implica además que, ante la formación de grandes colas en la sala de espera, exige al profesional médico a realizar su atención médica sin el debido procedimiento que debe realizarse para brindar adecuadamente una atención con calidad, lo que genera que el paciente no se sienta complacido con el servicio brindado.<sup>17</sup>

#### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

La satisfacción se refiere a la resolución de las necesidades del usuario, lo que puede obtenerse a lo largo del tiempo, bien sea en sus avances o en la investigación de distintos aspectos por parte del usuario, por lo que se puede decir que la satisfacción es una evaluación personalizada que hace el usuario frente al servicio brindado o producto intangible.<sup>25</sup>

La satisfacción del usuario o paciente depende generalmente de las oportunidades brindadas por la organización para dar solución a sus necesidades, así como también a sus expectativas, por lo que la satisfacción consiste en saciar las expectativas del usuario, luego de su evaluación y análisis ante el servicio prestado por la organización.<sup>26</sup>

En este sentido, la satisfacción del paciente es la percepción que tiene de haber logrado el cumplimiento de sus expectativas y necesidades por parte del profesional u organización, siendo una parte muy importante ante estos requerimientos, hacer una medición de los niveles de satisfacción para poder evaluar el nivel de calidad de atención.<sup>27</sup>

- **Fiabilidad**

Viene a ser la destreza del trabajo desarrollado de manera segura y precisa, este punto se amplifica más cuando la organización cumple las expectativas referentes a los costos, solución de problemas y prestaciones por parte del paciente o usuario. Por lo tanto, la fiabilidad se refiere a la habilidad que se tiene para poder identificar problemas y de esta manera reducir errores y dar solución a los mismos.<sup>28</sup>

También se puede añadir que la fiabilidad viene a ser un sistema que se encarga de la elaboración de un proceso sin errores, lo que implica que se debe minimizar los riesgos, convirtiéndose en un factor muy importante en el tema competitivo de toda organización. La fiabilidad define la posibilidad del buen

funcionamiento de los procesos, para lo cual se tiene en cuenta la credibilidad, honestidad, y veracidad en la calidad de atención.<sup>29</sup>

De esta manera la fiabilidad se puede decir que está asociada a realizar una unión y estudiar de manera coordinada los probables procedimientos, con lo cual logra identificar los problemas o necesidades de los usuarios para poder cambiarlos y mejorar todos los servicios que brinda la organización o institución hospitalaria.<sup>30</sup>

- **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se refiere a la disponibilidad que debe tener el profesional ante la presencia de algún problema que ocurre antes o después de una atención. Cabe indicar que esta capacidad debe actuar en forma conjunta con la voluntad del profesional, lo que genera un apoyo al usuario o paciente con el fin de poder brindar un servicio de manera rápida y eficaz.<sup>31</sup>

De otra forma se puede decir que esta dimensión vendría a ser la posibilidad que tiene el profesional en brindar un servicio para solucionar la necesidad del usuario externo al más breve plazo, cuya participación en este proceso es como el actor principal al cual se tiene que solucionar sus necesidades básicas con el fin de conseguir una buena calidad de atención.<sup>32</sup>

La capacidad de respuesta está definida en base a la sensibilidad de trato por parte del profesional que brinda el servicio de tal manera que el cliente se sienta escuchado. El profesional puede dar este servicio a través de la solución a preguntas o quejas hechas por el

usuario, las mismas que deben ser resueltas con prontitud y eficacia.<sup>33</sup>

- **Seguridad**

La dimensión de seguridad se refiere a la experiencia y habilidad con la que cuentan los profesionales de la organización, en base a su forma de desenvolverse, su cortesía y capacidad en la forma de tratar a los usuarios externos. Esta dimensión se convierte en un factor muy importante para brindar una buena calidad de atención.<sup>34</sup>

En este caso se resalta mucho la importancia de esta dimensión, por la misma necesidad que tiene en lo referente a la calidad de atención y sus procedimientos. Por lo tanto, la seguridad debe orientarse a llevar el trato con amabilidad y cortesía, considerándose de manera muy específica las habilidades del profesional.<sup>35</sup>

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que a mayor seguridad aplicada debido a los procedimientos que se utilizan en la organización, es muy importante tener en consideración la supervisión o monitoreo de estos, ya que esto implica ampliar un horizonte de acciones en beneficio de los usuarios o pacientes.<sup>36</sup>

- **Empatía**

La empatía viene a ser la capacidad que tiene el profesional en tener la disposición correcta para saber escuchar a las demás personas, llegando inclusive a ponerse en la situación de éste, con el

propósito de poder captar la información necesaria y dar una posible solución a las necesidades que le aquejan.<sup>37</sup>

De esta forma podríamos decir que una persona tiene la característica de empática, cuando tiene la habilidad de escuchar con mucha atención al resto de las personas y resulta mucho mejor si la persona empática utiliza el diálogo, con lo que puede dar sugerencias de algunas alternativas y a la vez discutir problemas para buscar una solución juntamente con la otra persona.<sup>38</sup>

El profesional médico debe tener una gran interacción con el paciente a fin de poder brindarle un buen servicio y lograr también la confianza necesaria para mejorar su atención médica. Sin embargo, sucede que en algunos profesionales no gozan de empatía y en consecuencia provocan una insatisfacción en el servicio brindado.<sup>39</sup>

- **Aspectos tangibles**

Los elementos tangibles vienen a ser aquellos que pueden ser percibidos por nuestros cinco sentidos, entre los cuales tenemos las instalaciones físicas, herramientas, materiales e insumos, procesos, material de información, productos intermedios, etc. así como los recursos humanos; dichos aspectos tangibles miden la calidad en base a estos elementos.<sup>40</sup>

Siendo la parte visible en lo que respecta a la oferta del servicio, estos elementos o aspectos transmiten representaciones físicas o imágenes mediante el cual los clientes o usuarios utilizarán para

realizar su proceso de evaluación de la calidad de estos y les permitan optar por aceptar los servicios brindados en el caso sean cubiertas sus necesidades.<sup>41</sup>

Los elementos tangibles de igual forma se definen como los aspectos físicos del servicio, de tal manera que cada uno de los componentes mencionados anteriormente, se convierte en parte vital para la calidad de servicio en cualquier organización. Si bien es cierto que la mayoría de las dimensiones de los servicios brindados son intangibles, se requieren de aspectos tangibles porque son los que mayor aprecio tienen por parte del usuario.<sup>42</sup>

### **III. Hipótesis**

#### **Hipótesis de investigación**

Existe relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

#### **Hipótesis estadísticas**

**Hipótesis Nula:** No existe relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

**Hipótesis alterna:** Sí existe relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

## IV. Metodología

### 4.1. Diseño de investigación

#### Tipos de investigación:

- **Según enfoque de investigación: Cuantitativa**

Según Supo, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es cuantitativo, cuando el investigador obtendrá resultados finales numéricos y porcentuales. <sup>43</sup>

- **Según la intervención del investigador: Observacional**

Según Supo, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es observacional, cuando el investigador no va a realizar una intervención que pueda modificar los eventos naturales. <sup>43</sup>

- **Según la planificación de la investigación: Prospectivo**

Según Supo, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es prospectivo, porque se utilizaron datos primarios en los cuales el investigador tuvo intervención. <sup>43</sup>

- **Según el número de ocasiones en que se mide la variable:  
Transversal**

Según Supo, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es transversal, porque se hizo el levantamiento de las variables en una sola fecha. <sup>43</sup>



- **Según el número de variables de estudio: Analítico**

Según Supo, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es analítico, porque tiene más de una variable de estudio a medir y tiene también como finalidad medir una hipótesis. <sup>43</sup>

### Nivel de investigación

- **Relacional**

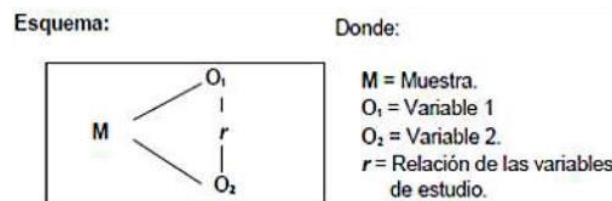
Gómez S. indica que un estudio es relacional, porque tiene como finalidad medir dependencias entre eventos. <sup>44</sup>

### Diseño de investigación

- **No experimental-correlacional**

Hernández (2010) se trata de estudios donde su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. <sup>45</sup>

Esquema de investigación:



M: Pacientes que se han atendido en la Clínica Odontológica VELZ de Trujillo, 2022

O1: Tiempo de espera

O2: Nivel de Satisfacción

#### **4.2. Población y muestra**

##### **Universo**

Se tomó como universo a todos los pacientes mayores de 18 años de edad, en la Clínica Odontológica VELZ, Trujillo, 2022.

##### **Población de estudio**

La población estuvo conformada por 2172 pacientes mayores de 18 años de edad, que se han atendido en la Clínica Odontológica VELZ, Trujillo, en el año diagnóstico 2021, que cumplieron con los criterios de selección.

##### **Criterio de selección**

###### **Criterios de Inclusión**

- Pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica VELZ Trujillo, 2022.
- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

###### **Criterios de exclusión**

- Acompañantes de los pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica VELZ Trujillo, 2022.

- Pacientes con habilidades diferentes, que se atendieron en la Clínica Odontológica VELZ Trujillo, 2022.

## **Muestra**

### **Técnica de muestreo**

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para población finita, considerando un margen de error del 7% sobre el total de la población y con un nivel de confianza del 95% sobre las estimaciones.

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Total de la población (2172)

$Z_{1-\alpha/2}$  = valor de confianza (1.96 para el 95% de confiabilidad)

p = proporción esperada

d = precisión (0.07 para una precisión del 95%)

Reemplazando en la ecuación:

$$n = \frac{(1.96)^2(2172)(0.5)(0.5)}{(0.07)^2(2172 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \mathbf{180}$$

### **Tamaño muestral**

La muestra estuvo conformada por 180 pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo, 2022.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
Tiempo de espera	El tiempo de espera es conceptualizado como aquella cantidad de tiempo que incurre hasta la atención de un usuario, dentro de una determinada área, comprendiendo muchos factores externos que pueden alterar el resultado final. <sup>5</sup>	Tiempo de espera en admisión.	Encuesta/Cuestionario Preguntas, 1-4	Cualitativa	Ordinal	Inadecuado (1 – 24) Parcialmente adecuado (25 – 53) Adecuado (54 – 80).
		Tiempo de espera en la preparación.	Encuesta/Cuestionario Preguntas: 5-7			
		Tiempo de espera en la sala de espera.	Encuesta/Cuestionario Preguntas: 8-11.			
		Tiempo de atención en la consulta.	Encuesta/Cuestionario Preguntas: 12-16			
Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario ha quedado conceptualizada como aquella manifestación de cumplimiento de las expectativas de este, dentro de un ámbito organizativo, tal y como puede representarse el área de odontología de un establecimiento de salud. <sup>5</sup>	Fiabilidad	Encuesta/Cuestionario Preguntas, 1-5	Cualitativa	Ordinal	Nivel bajo (1 – 41), Nivel medio (42 – 83) Nivel alto (84 – 125).
		Capacidad de respuesta	Encuesta/Cuestionario Preguntas, 6-10			
		Seguridad	Encuesta/Cuestionario Preguntas, 11-15			
		Empatía	Encuesta/Cuestionario Preguntas, 16-20			
		Aspectos tangibles	Encuesta/Cuestionario Preguntas, 21-25			

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

##### **Técnica**

Encuesta: Se tomó dos cuestionarios.

##### **Instrumento**

En el presente trabajo de investigación se empleó dos cuestionarios:

Para la recolección de información de la variable “Tiempo de espera” se usó el cuestionario compuesto de 16 preguntas, que tiene una confiabilidad excelente con Alfa de Cronbach 0,985 donde se mide como una variable tipo escala Ordinal tipo Likert, contando con la siguiente posibilidad de respuesta: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo

Mientras que, la distribución por niveles fue la siguiente:

Inadecuado (1 – 24)

Parcialmente adecuado (25 – 53)

Adecuado (54 – 80)

Para la recolección de Información de la variable “Nivel de Satisfacción” se usó el cuestionario, compuesta de 25 preguntas, que tiene una confiabilidad buena con Alfa de Cronbach 0,992, donde se mide como una escala Ordinal tipo Likert, contando con la siguiente posibilidad de respuesta: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo

Mientras que, la distribución por niveles fue la siguiente:

Nivel bajo (1 – 41),

Nivel medio (42 – 83)

Nivel alto (84 – 125)

### **Procedimiento**

- Se envió la solicitud de permiso al director de la Clínica Odontológica VELZ y se procedió a realizar la coordinación con el equipo administrativo para determinar los días de visita para aplicar el instrumento de recolección de datos.
- Para la recolección de datos se usó la ficha de recolección de datos, con dos lapiceros, y correctamente vestidos con los protocolos de bioseguridad, además se acopló un ambiente para la toma de datos.
- Tanto para responder el cuestionario tiempo de espera y nivel de satisfacción, el máximo tiempo que tuvieron los pacientes fue de 10 minutos; primero se les leyó el consentimiento informado, aceptando su participación, luego se procedió llevarlo al ambiente separado, para responder los cuestionarios, sin interrumpir el ambiente laboral de la clínica; una vez recolectado todos los datos se procedió realizar el plan de análisis.

#### **4.5. Plan de análisis**

El procesamiento y análisis estadístico se realizó mediante la clasificación, ordenamiento y codificación de datos mediante el uso del programa estadístico: SPSS versión 26.0.

Los resultados se representaron en tablas simples y gráficos, cifras absolutas y porcentuales. Para la evaluación de la relación entre variables se utilizó la prueba de Chi cuadrado, sabiendo que, para la existencia de relación, el resultado debe ser  $p < 0,05$ ; la prueba se halló mediante el apoyo del programa SPSS versión 26 además se halló la contrastación de hipótesis

#### 4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica odontológica VELZ Trujillo 2022	¿Existe relación entre tiempo de espera y nivel satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022?	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica odontológica VELZ Trujillo 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar el tiempo de espera de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.</p>	<p>Tiempo de espera</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p><b>Hipótesis de investigación</b></p> <p>Existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.</p> <p><b>Hipótesis estadísticas</b></p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.</p> <p>Hipótesis alterna: Sí existe relación entre tiempo de espera y nivel satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>cuantitativa, observacional, prospectivo, transversal y analítico.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No Experimental</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Estuvo conformada por 2172 pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>180 pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022</p>



#### 4.7. Principios éticos

Para el desarrollo del presente estudio se tomó en cuenta los principios éticos basados en la Declaración de Helsinki (WMA, octubre 2013) en donde se consideró el anonimato, la privacidad y confidencialidad, para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal. <sup>46</sup>

La presente investigación toma en cuenta los principios éticos brindados por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, los cuales están contenidos en el código de ética para la investigación 004 Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH católica, de fecha 13 de enero del 2021:

**Protección de la persona.** - El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Beneficencia y no-maleficencia.** - Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador

debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

**Integridad científica.** - El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.<sup>47</sup>

## V. Resultados

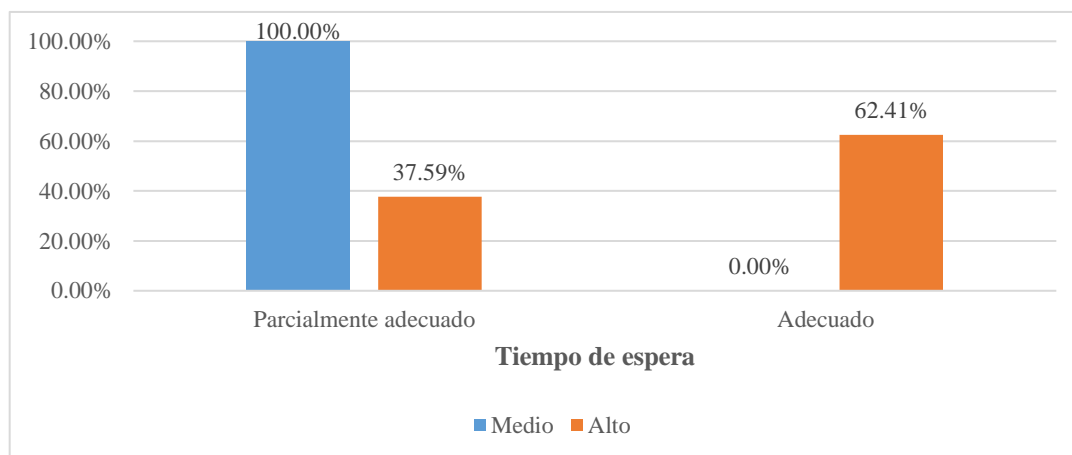
### 5.1. Resultados

**Tabla 1:** Relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

Tiempo de espera	Nivel de satisfacción				Total f
	Medio fi	%	Alto fi	%	
Parcialmente adecuado	47	100,00%	50	37,59%	97
Adecuado	0	0,00%	83	62,41%	83
<b>Total</b>	47	100,00%	133	100,00%	180

Fuente: Ficha de recolección de datos

Prueba: Chi cuadrado arrojado por SPSS v26  $p=0,000$



Fuente: Datos de la tabla 1

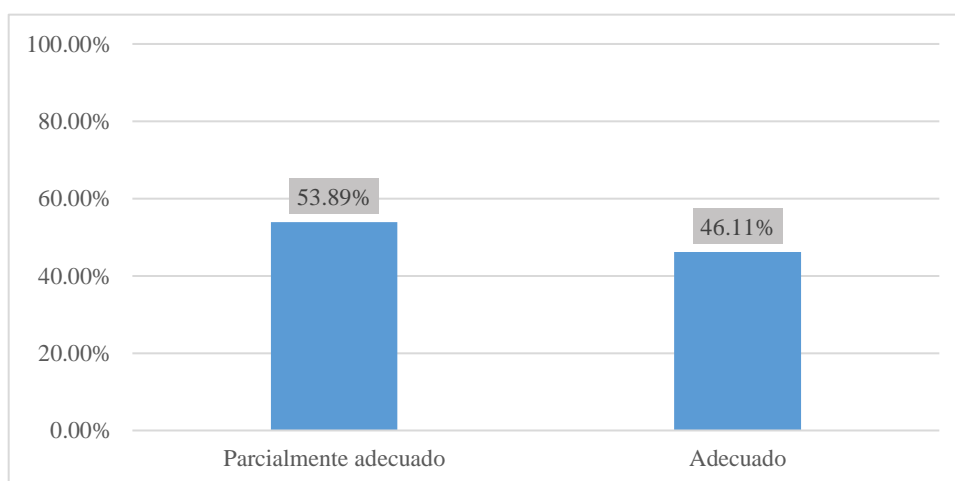
**Gráfico 1:** Relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

**Interpretación:** Se observa una diferencia significativa  $p=0,000$  interpretándose que existe relación entre las variables.

**Tabla 2:** Tiempo de espera de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

<b>Tiempo de espera</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Parcialmente adecuado</b>	97	53,89%
<b>Adecuado</b>	83	46,11%
<b>Total</b>	180	100,00%

Fuente: Ficha de recolección de datos



Fuente: Datos de la Tabla 2

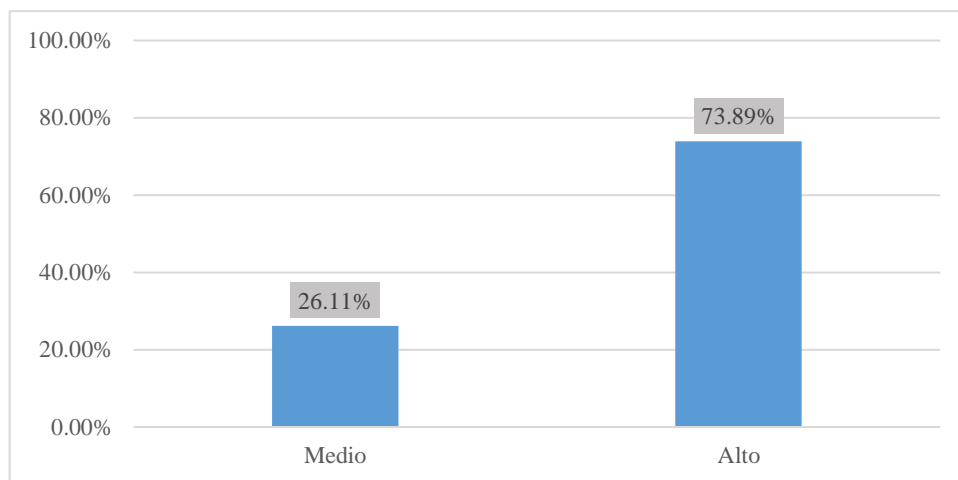
**Gráfico 2:** Tiempo de espera de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

**Interpretación:** Se observa que, la mayoría encuentra un tiempo de espera parcialmente adecuado con 53,89% (97) y tiempo de espera adecuado con 46,11% (83).

**Tabla 3:** Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

Nivel de satisfacción	f	%
Medio	47	26.11%
Alto	133	73.89%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos



Fuente: Datos de la Tabla 3

**Gráfico 3:** Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

**Interpretación:** Se observa que, la mayoría presenta nivel alto de satisfacción con 73,89% (133) y nivel medio con 26,11% (47).

## 5.2. Análisis de resultados

Al determinar la relación entre el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022, se observa diferencia estadísticamente significativa  $p=0,000$  interpretándose que existe relación entre las variables; estos resultados son corroborados por Cajas K.<sup>9</sup> (Piura, 2021), que también encontró relación entre las variables; de igual manera Fernández J.<sup>7</sup> (Costa Rica, 2020); Braga N, Gomes S, Rodríguez A, Wanderley Y, Nascimento W.<sup>6</sup> (Brasil, 2022); Zaravia P.<sup>11</sup> (Cusco, 2020); Mutre K, Gonzales M.<sup>8</sup> (Ecuador, 2020); Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G.<sup>12</sup> (Lima, 2019); Purizaca V.<sup>13</sup> (Piura, 2019); Neyra E.<sup>10</sup> (Lima, 2020), encontraron relación entre las variables. Como se observa en todos los estudios se corrobora que el tiempo de espera y el nivel de satisfacción en la atención odontológica, tienen relación, esto quizás se debe a que, a mayor tiempo de espera para la atención, los pacientes tienden a abandonar el consultorio. Diferentes estudios determinan que, el tiempo de espera afecta la satisfacción del paciente, ya que, cuando los pacientes esperan mucho tiempo para ser atendidos, suelen a abandonar el consultorio y establecer una mala satisfacción, sin importarle otros puntos que puedan determinar su satisfacción, como el trato del personal, protocolos de bioseguridad, infraestructura del consultorio, etc., por ello tanto a nivel mundial como nacional, existen políticas de salud para mejorar la satisfacción del paciente a través del tiempo de espera, como el plan cola cero, con el principal propósito de poder fortalecer los diferentes servicios de salud, a través de la adquisición de citas médicas y la disminución de los tiempos de espera para los usuarios. Asimismo, este plan surgió con la finalidad de que, mediante el uso de un aplicativo móvil, se descongestione la alta demanda de los hospitales y la búsqueda de los trámites sea más sencilla y se simplifiquen todos los procesos, beneficiando con ello las exigencias de los usuarios y con ello mejorando su satisfacción.<sup>10</sup>

Por otra parte, el tiempo de espera de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022, se observa que, la mayoría encuentra un tiempo de espera parcialmente adecuado con 53,89% (97); estos datos son corroborados por Fernández J.<sup>7</sup> (Costa Rica, 2020), que también obtuvo un tiempo de espera parcialmente adecuado con 83,62%; de igual manera Zaravia P.<sup>11</sup> (Cusco, 2020), obtuvo un tiempo de espera parcialmente adecuado con 37,4%; mientras que Purizaca V.<sup>13</sup> (Piura, 2019), obtuvo un tiempo de espera inadecuado con 44,6%. Como se observa el tiempo de espera que tienen los pacientes de los diferentes estudios varían entre adecuados o no, esto quizás se debe a la organización que tienen los consultorios. El tiempo de espera, es un factor muy importante en todas las empresas que prestan servicios de salud, especialmente en el servicio de odontología, ya que, en los últimos años, el incremento de pacientes, implica que los consultorios tengan mejor organización para brindar una atención de calidad, satisfaciendo las necesidades de sus pacientes, de esta manera evitan la aglomeración y la insatisfacción respecto a la espera de su atención en los pacientes; el tiempo de espera en la atención odontológica, se conforma de diferentes partes, como el tiempo de espera en admisión, en preparación del paciente, sala de espera y durante la consulta odontológica; por ello los consultorios deben tener un cronograma de atención para establecer el horario de cada paciente.<sup>6</sup>

Al analizar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022, se observa que, la mayoría encuentra nivel alto de satisfacción con 73,89% (133); Zaravia P.<sup>11</sup> (Cusco, 2020), también obtuvo nivel alto de satisfacción; de igual manera Neyra E.<sup>10</sup> (Lima, 2020), obtuvo resultados similares con el 90% de su población con nivel de satisfacción alta; mientras que, Cajas K.<sup>9</sup> (Piura, 2021), obtuvo un nivel medio de satisfacción con 73,4%; de igual manera Purizaca V.<sup>13</sup> (Piura, 2019), obtuvo nivel medio con 47,9%. Como se observa la satisfacción de los pacientes varía, entre alta y media, quizás

se debe a las diferentes perspectivas que observan los pacientes. La satisfacción del paciente en la atención odontológica, depende de la percepción que tenga el paciente de diferentes puntos, como la infraestructura del consultorio, como son área de espera, clínica y servicios sanitarios; otro punto es el trato recibido, que lo conforman el trato del personal de odontología y de recepción, evaluando los puntos de limpieza y bioseguridad de cada individuo, de igual manera evalúan la empatía y la explicación de tratamientos odontológicos; otro punto muy importante es el tiempo, este punto suele tener las percepción con menor calificación a nivel mundial, depende del tiempo de espera que pasan los pacientes para ser atendidos, la mayoría de pacientes esperan ser atendido en el horario que le establecieron y si suelen pasar más de 5 minutos de espera, ellos determinan una mala satisfacción sin antes poder observar los otros puntos como infraestructura y trato del personal; por ello existen diferentes medidas que toman los consultorios como políticas de salud, para establecer un orden de citas que no congestione y no incomode a los pacientes.<sup>7</sup>



## **VI. Conclusiones**

1. Existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.
2. La mayoría pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022, tuvo un tiempo de espera parcialmente adecuado.
3. La mayoría de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022, tuvieron nivel alto de satisfacción en atención odontológica.

## **Aspectos complementarios**

- Se recomienda a los futuros investigadores que cuando realicen estudios sobre tiempo de espera y satisfacción en atención odontológica, otros instrumentos de recolección de datos, además relacionarlo con la calidad de atención odontológica.
- Se recomienda a los estudiantes y profesionales de odontología seguir con las investigaciones sobre satisfacción en atención odontológica y tiempo de espera, realicen sus estudios en otras ciudades a nivel nacional, ampliando la base de datos del tema.

## Referencias Bibliográficas

1. Yanapa S. Recomendaciones para la atención odontológica durante la pandemia de COVID-19. Revista Odontológica Basadrina, [Internet] 2022 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/26644649.2020.4.1.917>
2. Pérez M. Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020 [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020. [Consultado 14 Julio 2022] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/Pérez\\_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/Pérez_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Huamani R, Rojas I. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro de Salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2017. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1603/Rossy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1603/Rossy_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
4. Sánchez L. Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018 [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9662/Sánchez\\_Vásquez\\_Lilian\\_Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9662/Sánchez_Vásquez_Lilian_Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

5. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”. [Tesis doctoral]. España: Universidad de Valencia; 2012. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71007112.pdf>
6. Braga N, Gomes S, Rodrigues A, Wanderley Y, Figueidero N, Nascimento W. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. Community Dent Oral Epidemiol [Internet]. 2022 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>
7. Fernández J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Rev Med Leg Costa Rica [Internet]. 2020 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/ojssalud/index.php/mlcr/article/view/160/137>
8. Mutre K, Calero G. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia. Rev Ciencias la Salud [Internet]. 2020 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1284109>
9. Cajas K. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare- Ecuador [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70517/Cajas\\_EKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70517/Cajas_EKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Neyra E. Tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del centro de salud San Luis de Lucma Cutervo 2019 [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres;

2020. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7638/neyra\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7638/neyra_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

11. Zaravia P. Tiempo de espera y nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la escuela profesional de estomatología de la universidad andina del cusco, año 2019. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Políticos y gestión en salud]. Cuzco: Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cuzco; 2020. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6147/253T20201045\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6147/253T20201045_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Perú Med Exp Salud Publica [Internet] 2019. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
13. Purizaca V. El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana, 2019 [Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Piura: Universidad César Vallejo.[Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51958?locale-attribute=es>
14. Suárez L, Rodríguez S, Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med Electron [Internet] 2018 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008)

15. Da Costa C, Peralta F, Ferreira de Mello A. How has teledentistry been applied in public dental health services? An integrative review. *Telemed e-Health*, 2020;26(7):945–54. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1089/tmj.2019.0122>
16. Kang C, Omkow L, Farrington R. Access to primary health care for asylum seekers and refugees: a qualitative study of service user experiences in the UK. *Br J Gen Pract*. 2019. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en : <https://doi.org/10.3399/bjgp19X701309>
17. Béland D, Zarzeczny A. Medical tourism and national health care systems: an institutionalist research agenda. *Global Health*. 2018. [Consultado 14 Julio 2022] Disponible en: <https://globalizationandhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12992-018-0387-0>
18. Thompson W, Crine S, Pavitt S, McEachan R, Douglas G, Aggarwal V, et al. Factors associated with antibiotic prescribing for adults with acute conditions: an umbrella review across primary care and a systematic review focusing on primary dental care. *J Antimicrob Chemother*. 2019; [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/jac/dkz152>
19. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)*. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813>
20. Ghai S. Teledentistry during COVID-19 pandemic. *Diabetes & Metabolic Syndrome. Diabetes Metab Syndr Clin*. [Consultado 14 Julio 2022] Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2020.06.029>
21. Bahannan S, Elteley S, Hassan M, Ibrahim S, Amer H, El Meligy O, et al. Oral and dental health status among adolescents with limited access to dental care services in Jeddah. *Dent journal*. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/dj6020015>

22. Hemadeh R, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L. Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon. *Int J Health Plann Manage*. 2019. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/hpm.2659>
23. Habibi M, Abadi F, Tabesh H, Arki H, Hanna A, Eslami S. Evaluation of patient satisfaction of the status of appointment scheduling systems in outpatient clinics: identifying patients' needs. *J Adv Pharm Technol Res*. 2018. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [https://doi.org/10.4103%2Fjaptr.JAPTR\\_134\\_18](https://doi.org/10.4103%2Fjaptr.JAPTR_134_18)
24. Tynkkynen L, Alexandersen N, Kaarbøe O, Anell A. Development of voluntary private health insurance in Nordic countries—an exploratory study on country-specific contextual factors. *Health Policy (New York)*. 2018. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2018.03.008>
25. Rueda G, Albuquerque A. La Salud Bucal Como Derecho Humano Y Bien Ético Tt - Oral Health As a Human Right and Ethical Good Tt - a Saúde Bucal Como Direito Humano E Bem Ético. *Rev Latinoam Bioética* [Internet]. 2017. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-47022017000100003&lang=pt%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v17n1/v17n1a03.pdf](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022017000100003&lang=pt%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v17n1/v17n1a03.pdf)
26. Barreto R, Pereira C, Gomes M, Alfradique P, Ferreira R. Healthy aging promotion model referenced in Nola Pender's theory. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2021 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0373>
27. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* [Internet]. 2019 [Consultado 14 Julio 2022] . Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>

28. Itzhaki M, Bluvstein I, Bortz A, Kostistky H, Noy D, Filshtinsky V, et al. Mental health nurse's exposure to workplace violence leads to job stress, which leads to reduced professional quality of life. *Front Psychiatry* [Internet] 2018. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2018.00059>
29. Ramanathan K, Antognini D, Combes A, Paden M, Zakhary B, Ogino M, et al. Telemedicine for COVID-19. *Rev Clínica Española* [Internet]. 2020 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjgsMuFwd\\_zAhVqHrkGHbejCcMQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fish%2Findex.php%2Fen%2Ftelemedicine&usg=AOvVaw3N\\_0XcRlq2hyZMidJrw3Xa](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjgsMuFwd_zAhVqHrkGHbejCcMQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fish%2Findex.php%2Fen%2Ftelemedicine&usg=AOvVaw3N_0XcRlq2hyZMidJrw3Xa)
30. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Rev Nurs Open* [Internet]. 2019 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
31. Moreno C, Wykes T, Galderisi S, Nordentoft M, Crossley N, Jones N, et al. How mental health care should change as a consequence of the COVID-19 pandemic. *The Lancet Psychiatry* [Internet]. 2020 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30307-2](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30307-2)
32. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* [Internet]. 2019 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
33. Pinatih G. Healthy food to support healthy life. *Bali Med J*. 2020. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.15562/bmj.v9i1.1794>



34. Marama T, Bayu H. Patient Satisfaction and Associated Factors among Clients Admitted to Public Hospitals in Mekelle Town , Ethiopia. *Obstet Gynecol Int* [Internet]. 2018 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2018/2475059>
35. Alotaibi Y, Federico F. The impact of health information technology on patient safety. *Saudi Med J*. 2017. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.15537/smj.2017.12.20631>
36. Aiken L, Sloane D, Ball J, Bruyneel L, Rafferty A, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *J BMJ Open* [Internet]. 2018 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
37. Hassouneh N, Zeiadeh A. The Level of Satisfaction with Family Life and Self-Satisfaction among a Sample of Syrian Refugees in Jordan. *J Educ Learn*. 2019. [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.5539/jel.v8n2p98>
38. Greenberg N. Mental health of health-care workers in the COVID-19 era. *Nat Rev Nephrol* [Internet]. 2020 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1038/s41581-020-0314-5>
39. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. [Internet] 2011 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
40. Wahl D, Villinger K, König L, Ziesemer K. Healthy food choices are happy food choices: Evidence from a real life sample using smartphone based assessments. *Sci Rep* [Internet]. 2017 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/s41598-017-17262-9.pdf>
41. Eliyana A, Ma'arif S, Muzakki. Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *Eur Res Manag Bus Econ*

- [Internet]. 2019 [Consultado 14 Julio 2022]. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
42. Zhang W, Wang K, Yin L, Zhao W, Xue Q, Peng M, et al. Mental Health and Psychosocial Problems of Medical Health Workers during the COVID-19 Epidemic in China. *Psychother Psychosom* [Internet]. 2020. [Consultado 14 Julio ]. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1159/000507639>
43. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadística; 2015. [Consultado 14 Julio ] Disponible en: <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>
44. Gomez S. Metodología de la Investigación. Primera Edición ed. Lopez E, editor. Ciudad de Mexico: Red Tercer Milenio; 2013. 2020 . [Consultado 14 Julio ] Disponible en:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
45. Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ed. México. Mc Graw Hill. 2014. 2020 [Consultado 14 Julio ] Disponible en:  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
46. Association gaotwm. World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *The Journal of the American College of Dentists*. 2020 [Consultado 14 Julio ]. Disponible en:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25951678>
47. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Código de Ética para la Investigación. Versión 04. [Internet] 2021 [Consultado 20 de Abril 2021]. Disponible en:  
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

## Anexos

### ANEXO 1: CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chimbote, 10 de Agosto del 2022

**CARTA N° 0258-2022- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica**

**Sr.**

Dr. Iparraguirre Lavado Santos Víctor  
Gerente General Clínica Odontológica VELZ S.A.C.

**Presente.**

A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para solicitarle lo siguiente:

En cumplimiento del Plan Curricular del programa de Odontología, el estudiante Cavero Bendezú Hebert Augusto con código N° **1810031038** viene desarrollando la asignatura de Taller de Investigación, a través de un trabajo de investigación denominado: **"TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022"**

Para ejecutar su investigación, el alumno ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso; a fin de realizar el presente trabajo.

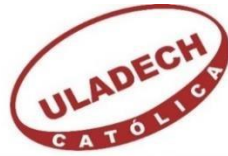
Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DR. VÍCTOR IPARRAGUIRRE LAVADO  
GERENTE GENERAL

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA  
Dr. José Luis Rojas Barrios  
DIRECTOR

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES  
QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022”

**Autora:** Cavero Bendezú, Hebert Augusto

### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### INTRUCCIONES:

Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, los resultados obtenidos a partir de este, serán utilizados para evaluar el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022. El cuestionario será anónimo y está elaborado para que usted de acuerdo a su criterio indique la respuesta correcta mediante un aspa (X).

### CUESTIONARIO TIEMPO DE ESPERA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera en admisión</b>									
1	Existen citas disponibles en un tiempo prudencial								
2	El tiempo de la cita programada por teléfono / WhatsApp o presencial, es adecuado								
3	El tiempo de espera desde que se registra en admisión hasta su atención en el consultorio, es corto								
4	En casos de emergencia, el tiempo de espera para su atención es inmediato								

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera en la preparación</b>						
5	El tiempo destinado a la preparación para su atención, fue adecuado					
6	El personal del área de preparación del paciente, estuvo comprometido en atenderlo en corto tiempo					
7	Existe personal suficiente en el área de preparación al paciente, para su atención inmediata					
<b>Tiempo de espera en la sala de espera</b>						
8	Considera que de acuerdo con sus necesidades el tiempo de espera es oportuno					
9	El tiempo destinado a organizar el ingreso de pacientes al consultorio, es adecuado					
10	El tiempo desde que llegó, hasta que ingresó a consulta, fue corto					
11	En caso de presentarse dudas antes de la consulta, estas son atendidas en un tiempo adecuado					
<b>Tiempo de atención en la consulta</b>						
12	Su atención se da en la hora agendada					
13	El tiempo de atención del profesional en consulta, es suficiente					
14	El profesional cumple con su horario en las citas agendadas					
15	El tiempo que destina el profesional a despejar dudas, es conveniente					
16	El tiempo de atención se ve reducido por interrupciones externas					

Fuente: Adaptado del MINSA

## CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCÓN

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>									
1	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio, le dan buenos resultados								
2	El personal profesional cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada								
3	El equipo profesional de la Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento que se le realizará								
4	Cuando a usted le falta algún documento para atenderse, el equipo de la Clínica muestra interés para solucionar su problema								
5	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la Clínica								
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>									
6	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio								
7	Todo el equipo de la Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente								
8	El sistema de atención de la Clínica está hecho para entregarle un buen servicio								
9	El sistema de referencias a una Clínica de mayor complejidad le satisface								
10	Como paciente se siente bien informado de los procedimientos en el consultorio								
<b>Seguridad</b>									
11	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad								
12	El personal está pendiente de su seguridad y lo tranquiliza durante la atención								
13	El sistema de seguridad y vigilancia de la Clínica le parece adecuado								
14	El equipo de la Clínica le entrega información, acerca de su diagnóstico y resuelve las dudas de su tratamiento en las siguientes citas								
15	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación con la atención recibida en la Clínica								

Fuente: Adaptado del MINSA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>									
16	El equipo de la Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.								
17	El profesional es atento y amable con Ud.								
18	La información sobre su salud entregada por el profesional de la Clínica es clara								
19	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad								
20	El profesional le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo								
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Aspectos tangibles</b>									
21	Cree ud. que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuados								
22	La Clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado								
23	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo, cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención								
24	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención								
25	La sala de espera de la Clínica cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados								

Fuente: Adaptado del MINSAs

### ANEXO 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTO

“ AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

**DOCENTE A CARGO: Dr. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADISTICO**

**COLEGIADO: COESPE N°675**

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de alfa de Cronbach y así medir el cuestionario tiempo de espera y nivel de satisfacción, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26. Dando el siguiente resultado:



DR. DARWIN M. P. LLACSAGUACHE CALLE  
ESTADISTICO  
COESPE 675



ANEXO N° 01

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022

	Estadísticas de elemento		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media	DS	
P01	3,90	1,293	0,984
P02	3,70	1,341	0,984
P03	3,85	1,348	0,984
P04	3,80	1,281	0,984
P05	3,80	1,321	0,984
P06	3,80	1,39	0,984
P07	3,80	1,436	0,984
P08	3,85	1,663	0,985
P09	4,15	1,308	0,985
P10	3,55	1,503	0,984
P11	3,85	1,348	0,985
P12	3,75	1,409	0,984
P13	3,80	1,576	0,984
P14	3,70	1,341	0,985
P15	3,30	1,559	0,988
P16	4,10	1,410	0,986

  
 DR. DARWIN M. P. LLACASAGUACHE CALLE  
 ESTADÍSTICO  
 COESPE 075

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

---

N° preguntas	Alfa de Cronbach
16	0.985

---

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es muy bueno ya que existe un 98.50% de confiabilidad con respecto a las preguntas del cuestionario.

  
-----  
DR. DARWIN M. P. LLACSAGUACHE CALLE  
ESTADÍSTICO  
COESPE 675

ANEXO N° 02

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022

	Estadísticas de elemento		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media	DS	
P01	3,80	1,321	0,992
P02	3,80	1,399	0,992
P03	3,90	1,293	0,992
P04	3,70	1,341	0,992
P05	3,85	1,348	0,992
P06	3,80	1,399	0,992
P07	3,90	1,293	0,992
P08	3,70	1,341	0,992
P09	3,85	1,348	0,992
P10	3,80	1,281	0,992
P11	3,80	1,321	0,992
P12	3,80	1,399	0,992
P13	3,80	1,436	0,992
P14	3,85	1,663	0,992
P15	4,15	1,308	0,992
P16	3,55	1,503	0,992
P17	3,85	1,348	0,992
P18	3,75	1,409	0,992
P19	3,80	1,576	0,992
P20	3,70	1,341	0,992
P21	3,30	1,559	0,993
P22	4,10	1,410	0,993
P23	3,85	1,598	0,992
P24	3,80	1,436	0,992
P25	3,70	1,341	0,992

  
 DR. DARWIN M. P. LLACSAGUACHE CALLE  
 ESTADÍSTICO  
 COESPE 675

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

---

<b>Nº preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>25</b>	<b>0.992</b>

---


Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es muy bueno ya que existe un 99.20% de confiabilidad con respecto a las preguntas del cuestionario.



DR. DARWIN M. P. LLACSAQUACHE CALLE  
ESTADISTICO  
COESPE 675

## ANEXO 4: EVIDENCIAS DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN  
PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO  
2022**

Autor: Cavero Bendezú, Hebert Augusto

### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**INTRUCCIONES:**

Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, los resultados obtenidos a partir de este, serán utilizados para evaluar el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022. El cuestionario será anónimo y está elaborado para que usted de acuerdo a su criterio indique la respuesta correcta mediante un aspa (X).

#### CUESTIONARIO TIEMPO DE ESPERA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
Nº	Pregunta			1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera en admisión</b>								
1	Existen citas disponibles en un tiempo prudencial					X		
2	El tiempo de la cita programada por teléfono / WhatsApp o presencial, es adecuado					X		
3	El tiempo de espera desde que se registra en admisión hasta su atención en el consultorio, es corto					X		
4	En casos de emergencia, el tiempo de espera para su atención es inmediato					X		

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera en la preparación</b>						
5	El tiempo destinado a la preparación para su atención, fue adecuado			X		
6	El personal del área de preparación del paciente, estuvo comprometido en atenderlo en corto tiempo				X	
7	Existe personal suficiente en el área de preparación al paciente, para su atención inmediata				X	
<b>Tiempo de espera en la sala de espera</b>						
8	Considera que de acuerdo con sus necesidades el tiempo de espera es oportuno			X		
9	El tiempo destinado a organizar el ingreso de pacientes al consultorio, es adecuado			X		
10	El tiempo desde que llegó, hasta que ingresó a consulta, fue corto			X		
11	En caso de presentarse dudas antes de la consulta, estas son atendidas en un tiempo adecuado				X	
<b>Tiempo de atención en la consulta</b>						
12	Su atención se da en la hora agendada			X		
13	El tiempo de atención del profesional en consulta, es suficiente			X		
14	El profesional cumple con su horario en las citas agendadas			X		
15	El tiempo que destina el profesional a despejar dudas, es conveniente			X		
16	El tiempo de atención se ve reducido por interrupciones externas			X		

**CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCÓN**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
<b>Fiabilidad</b>									
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
1	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio, le dan buenos resultados						X		
2	El personal profesional cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada						X		
3	El equipo profesional de la Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento que se le realizará						X		
4	Cuando a usted le falta algún documento para atenderse, el equipo de la Clínica muestra interés para solucionar su problema						X		
5	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la Clínica							X	
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>									
6	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio				X				
7	Todo el equipo de la Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente							X	



8	El sistema de atención de la Clínica está hecho para entregarle un buen servicio								X
9	El sistema de referencias a una Clínica de mayor complejidad le satisface								X
10	Como paciente se siente bien informado de los procedimientos en el consultorio								X
<b>Seguridad</b>									
11	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad								X
12	El personal está pendiente de su seguridad y lo tranquiliza durante la atención								X
13	El sistema de seguridad y vigilancia de la Clínica le parece adecuado						X		
14	El equipo de la Clínica le entrega información, acerca de su diagnóstico y resuelve las dudas de su tratamiento en las siguientes citas								X
15	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación con la atención recibida en la Clínica								X
	totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>									
16	El equipo de la Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.								X
17	El profesional es atento y amable con Ud.								X
18	La información sobre su salud entregada por el profesional de la Clínica es clara								X
19	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad								X
20	El profesional le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo								X
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Aspectos tangibles</b>									
21	Cree ud. que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuados							X	
22	La Clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado							X	
23	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo, cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención					X			
24	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención							X	
25	La sala de espera de la Clínica cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados							X	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN  
PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO

2022

Autor: Cavero Bendezú, Hebert Augusto

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INTRUCCIONES:

Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, los resultados obtenidos a partir de este, serán utilizados para evaluar el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022. El cuestionario será anónimo y está elaborado para que usted de acuerdo a su criterio indique la respuesta correcta mediante un aspa (X).

CUESTIONARIO TIEMPO DE ESPERA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
Nº	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera en admisión</b>									
1	Existen citas disponibles en un tiempo prudencial						X		
2	El tiempo de la cita programada por teléfono / WhatsApp o presencial, es adecuado						X		
3	El tiempo de espera desde que se registra en admisión hasta su atención en el consultorio, es corto						X		
4	En casos de emergencia, el tiempo de espera para su atención es inmediato							X	



Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera en la preparación</b>						
5	El tiempo destinado a la preparación para su atención, fue adecuado			X		
6	El personal del área de preparación del paciente, estuvo comprometido en atenderlo en corto tiempo				X	
7	Existe personal suficiente en el área de preparación al paciente, para su atención inmediata				X	
<b>Tiempo de espera en la sala de espera</b>						
8	Considera que de acuerdo con sus necesidades el tiempo de espera es oportuno			X		
9	El tiempo destinado a organizar el ingreso de pacientes al consultorio, es adecuado			X		
10	El tiempo desde que llegó, hasta que ingresó a consulta, fue corto			X		
11	En caso de presentarse dudas antes de la consulta, estas son atendidas en un tiempo adecuado				X	
<b>Tiempo de atención en la consulta</b>						
12	Su atención se da en la hora agendada			X		
13	El tiempo de atención del profesional en consulta, es suficiente			X		
14	El profesional cumple con su horario en las citas agendadas			X		
15	El tiempo que destina el profesional a despejar dudas, es conveniente			X		
16	El tiempo de atención se ve reducido por interrupciones externas			X		

**CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
Nº	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>									
1	Considera que los tratamientos que le realizaron en el consultorio, le dan buenos resultados						X		
2	El personal profesional cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada						X		
3	El equipo profesional de la Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento que se le realizará						X		
4	Cuando a usted le falta algún documento para atenderse, el equipo de la Clínica muestra interés para solucionar su problema						X		
5	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la Clínica							X	
Nº	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>									
6	Suele esperar mucho tiempo para su atención en el consultorio				X				
7	Todo el equipo de la Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente							X	

8	El sistema de atención de la Clínica está hecho para entregarle un buen servicio				X				
9	El sistema de referencias a una Clínica de mayor complejidad le satisface				X				
10	Como paciente se siente bien informado de los procedimientos en el consultorio				X				
<b>Seguridad</b>									
11	El personal de salud conoce y aplica normas de seguridad					X			
12	El personal está pendiente de su seguridad y lo tranquiliza durante la atención					X			
13	El sistema de seguridad y vigilancia de la Clínica le parece adecuado					X			
14	El equipo de la Clínica le entrega información, acerca de su diagnóstico y resuelve las dudas de su tratamiento en las siguientes citas					X			
15	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación con la atención recibida en la Clínica					X			
	totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
Nº	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>									
16	El equipo de la Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.						X		
17	El profesional es atento y amable con Ud.						X		
18	La información sobre su salud entregada por el profesional de la Clínica es clara						X		
19	El personal de salud mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad						X		
20	El profesional le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo						X		
Nº	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Aspectos tangibles</b>									
21	Cree ud. que la ventilación e iluminación en el consultorio son adecuados							X	
22	La Clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado							X	
23	Se mantiene la privacidad durante la atención, por ejemplo, cuenta con puertas que sirvan de protección en el momento de la atención				X				
24	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención								X
25	La sala de espera de la Clínica cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados								X

## **ANEXO 5: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Este apartado corresponde a la parte esencial y relevante de la investigación, para comprobar nuestra hipótesis se ejecutó la prueba estadística Chi cuadrado ( $X^2$ ).

### **1. Planteamiento de hipótesis**

**H<sub>0</sub>**= No existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

**H<sub>1</sub>**= Si existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

### **2. Nivel de confianza**

- Nivel de confianza = 95%
- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  (5%)

El nivel de significancia es el valor estándar y en base a ello se determinará si se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

### **3. Establecimiento de los criterios de decisión:**

La prueba estadística se realiza en base a la hipótesis nula.

- Si el valor de significancia  $p > 0,05$  se acepta  $H_0$  se rechaza  $H_1$ .
- Si el valor de significancia  $p < 0,05$  se acepta  $H_1$  se rechaza  $H_0$ .

#### 4. Cálculos

**Tabla 4- Tabla de frecuencia observada**

Tiempo de espera	Nivel de satisfacción		Total f
	Medio Fi	Alto fi	
Parcialmente adecuado	47,0	50,0	97,0
Adecuado	0,0	83,0	83,0
<b>Total</b>	47,0	133,0	180,0

Fuente: Chi cuadrado arrojado por SPSS v26

**Tabla 5- Tabla de frecuencia esperada**

Tiempo de espera	Nivel de satisfacción		Total f
	Medio Fi	Alto fi	
Parcialmente adecuado	25,3	71,7	97,0
Adecuado	21,7	61,3	83,0
<b>Total</b>	47,0	133,0	180,0

Fuente: Chi cuadrado arrojado por SPSS v26

Una vez sometido los datos en el programa SPSS v26 se efectuó el análisis estadístico con la prueba Chi cuadrado que muestra un valor de significancia

**Tabla 6- Prueba Chi cuadrado ( $X^2$ )**

	Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,428 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	51,946	1	,000		
Razón de verosimilitud	72,340	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	54,126	1	,000		
N de casos válidos	180				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 21,67.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: SPSS  $p = 0,000$

## 5. Decisión:

Valor de significancia  $p = 0,000 < 0,05$

se acepta  $H_1$  se rechaza  $H_0$ .

**$H_1$** = Si existe relación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

## ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### Consentimiento Informado

**Investigador principal del proyecto:** Cavero Bendezú, Hebert Augusto

### Consentimiento informado

Estimado,

El presente estudio tiene el objetivo determinar El tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

La presente investigación consta de la realización de una encuesta a usted, en la cual se analizará el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención odontológica. Así mismo dicha encuesta será gratuita.

Si usted decide participar en el estudio, toda la información que se obtenga de la encuesta será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegida con contraseñas. Su nombre no será utilizado en ningún informe. Si decide no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decide participar, es libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal Cavero Bendezú, Hebert Augusto al celular: 915193610, o al correo: [odontocavero1673@gmail.com](mailto:odontocavero1673@gmail.com)

### Obtención del Consentimiento Informado

El encuestador me leyó el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos. El investigador me ha explicado el estudio y a absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el presente estudio:

\_\_\_\_\_  
Nombre y apellido del participante

\_\_\_\_\_  
Nombre y apellido del encuestador

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma del encuestador

Fecha:



## ANEXOS 7: EVIDENCIAS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### Consentimiento Informado

**Investigador principal del proyecto:** Cavero Bendezú, Hebert Augusto

#### Consentimiento informado

Estimado,

El presente estudio tiene el objetivo determinar El tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

La presente investigación consta de la realización de una encuesta a usted, en la cual se analizará el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención odontológica. Así mismo dicha encuesta será gratuita.

Si usted decide participar en el estudio, toda la información que se obtenga de la encuesta será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegida con contraseñas. Su nombre no será utilizado en ningún informe. Si decide no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decide participar, es libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal Cavero Bendezú, Hebert Augusto al celular: 915193610, o al correo: [odontocavero1673@gmail.com](mailto:odontocavero1673@gmail.com)

#### Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el presente estudio:

[Redacted]

Nombre y apellido del participante

[Redacted Signature]

Firma del participante

Fecha:

25/07/22

Hebert Augusto Cavero Bendezú

Nombre y apellido del encuestador

[Redacted Signature]

Firma del encuestador

21546269

#### Anexo 4: Consentimiento Informado



#### Consentimiento Informado

Investigador principal del proyecto: Cavero Bendezú, Hebert Augusto

#### Consentimiento informado

Estimado,

El presente estudio tiene el objetivo determinar El tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

La presente investigación consta de la realización de una encuesta a usted, en la cual se analizará el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención odontológica. Así mismo dicha encuesta será gratuita.

Si usted decide participar en el estudio, toda la información que se obtenga de la encuesta será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegida con contraseñas. Su nombre no será utilizado en ningún informe. Si decide no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decide participar, es libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal Cavero Bendezú, Hebert Augusto al celular: 915193610, o al correo: [odontocavero1673@gmail.com](mailto:odontocavero1673@gmail.com)

#### Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el presente estudio:

[Redacted]

Nombre y apellido del participante

[Handwritten signature]

Firma del participante

[Redacted]

Fecha: 27/07/22

Hebert Augusto Cavero Bendezú

Nombre y apellido del encuestador

[Handwritten signature]

Firma del encuestador

21546209



#### Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### Consentimiento Informado

**Investigador principal del proyecto:** Cavero Bendezú, Hebert Augusto

#### Consentimiento informado

Estimado,

El presente estudio tiene el objetivo determinar El tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica VELZ Trujillo 2022.

La presente investigación consta de la realización de una encuesta a usted, en la cual se analizará el tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención odontológica. Así mismo dicha encuesta será gratuita.

Si usted decide participar en el estudio, toda la información que se obtenga de la encuesta será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegida con contraseñas. Su nombre no será utilizado en ningún informe. Si decide no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decide participar, es libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal Cavero Bendezú, Hebert Augusto al celular: 915193610, o al correo: [odontocavero1673@gmail.com](mailto:odontocavero1673@gmail.com)

#### Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el presente estudio:

[Redacted]

Nombre y apellido del participante

[Handwritten signature]

Firma del participante

[Redacted]

Fecha: 05/08/22

Hebert Augusto Cavero Bendezú

Nombre y apellido del encuestador

[Handwritten signature]

Firma del encuestador

21546269

## ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Clínica Odontológica VELZ, donde se realizó la investigación.



CD. Iparraguirre Lavado, Santos Víctor  
Gerente General con quien se realizó la  
coordinación para la investigación.



Recordatorio de citas vía WhatsApp

Distribución de Historias Clínicas por consultorio



Programando próxima cita





Desinfección y entrega de gorro al paciente antes de su consulta



Sala de espera



Área de ingreso a los consultorios

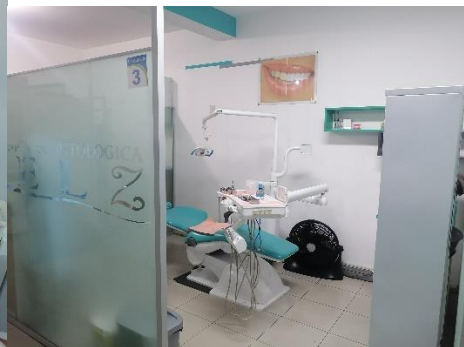




Consultorio 01



Consultorio 02



Consultorio 03

Explicación de consentimiento informado y llenado de encuestas



