

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Nivel de satisfacción del paciente del área operatoria
dental - Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la
Torre - 2016**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Ciencias De La Salud Con
Mención En Gestión De Los Servicios De Salud

Autor

Beltran Seminario, Angela Consuelo

Lima – Perú
2018

ABSTRACT

La satisfacción del usuario es un tema de debate para las instituciones de servicios de salud; en Odontología es base para la recomendación de servicio profesional y posterior reingreso del paciente. El propósito de la presente investigación es determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Área de Operatoria Dental de la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Hayade la Torre - 2016. El presente Trabajo de investigación es de tipo descriptivo con un diseño de investigación transversal. La técnica de investigación que se usará será la observación directa, la muestra fue seleccionada de manera intencional siendo de 159 pacientes, a quienes se les suministro las fichas de recolección de datos, cuestionario estructurado de elaboración propia validado mediante el alfade cronbash y el juicio por expertos. Entre los resultados se obtuvo que el 54.1% de los pacientes son hombres y el 45.9% son mujeres, la dimensión de menor valoración fue el ambiente de Atención, y la dimensión con mejores indicadores fue relaciones interpersonales, la Satisfacción total determinada como 36% satisfactorio, 46% indiferente y 19% insatisfactorio. Por lo que se concluyó que el nivel de satisfacción es "indiferente" en los pacientes atendidos en el Área Operatoria Dental de la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre y que no existe relación entre las variables edad y sexo con la satisfacción percibida.