



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



TESIS

“SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE PROSTODONCIA DE LA CLINICA
ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI DE LA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2017-II”

Presentado por:

BACHILLER: Angulo Lagos Darnelia

Para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista

- Asesor: MGT. EDUARDO JOSE LONGA RAMOS.

CUSCO – PERU

2017



Título : Satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de prostodoncia de la clínica estomatológica Luis vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco 2017-II.

Autor : - Darnelia Angulo Lagos

Fecha : 02-03-2018

Resumen

La satisfacción es una total conformidad expresada por el usuario en función de sus necesidades y expectativas sobre la atención que recibe, siendo el usuario el único juez calificador sobre la calidad. La finalidad del presente estudio fue determinar la Satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de prostodoncia de la clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco - 2017. Como principal objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes atendidos, como variables fue la variable principal la satisfacción de los pacientes, como covariables sexo y grado de instrucción. El tipo de estudio fue con un enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. El diseño fue mediante la escala de Likert, la población de estudio estuvo constituida por 300 pacientes que recibieron atención durante el semestre 2017-II, siendo el muestreo probabilístico mediante la aplicación de la fórmula científica con una muestra de 168 pacientes, que fueron seleccionados mediante los criterios de selección, la técnica fue mediante la encuesta, como instrumento se utilizó la ficha de recolección de datos, llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados mostraron que el 59% son del sexo femenino y el 41% son del sexo masculino. El grado de instrucción el 13% presenta un grado de instrucción de primaria, el 34% con un grado de instrucción de secundaria, el 50% con un grado de instrucción superior, el 3% sin ningún grado de instrucción. Según el trato personal y confianza el 55% están satisfechas con el trato personal y confianza hacia el operador, un 8% se encuentran muy satisfechos con el trato personal y confianza hacia el operador, el 33% son indiferentes al trato personal y confianza hacia el operador, con un 4% están insatisfechos con el trato personal y confianza hacia el operador. Según el costo y material el 3% que consideran malo el costo y material, el 16% se encuentran indecisos con respecto al costo y material, el 74% consideran bueno el costo y material, el 7% consideran muy bueno el costo y material. Según la funcionalidad y estética un 1% consideran malo la funcionalidad y estética, un 13% se considera indeciso con respecto a la funcionalidad y estética, un porcentaje de 82% considera bueno la funcionalidad y estética, un porcentaje de 5% considera muy bueno la funcionalidad y estética. Según la satisfacción del paciente el 17% de pacientes encuestados se encuentran indiferentes con respecto a la satisfacción, un porcentaje de 74% de pacientes encuestados están satisfechos, con un 10% de pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos. Conclusiones: Se demuestra la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de prostodoncia.

Palabras clave: Satisfacción, prostodoncia.



Summary

Satisfaction is a total conformity expressed by the user according to his needs and expectations about the attention he receives, being the user the only qualifying judge on quality. The purpose of this study was to determine the satisfaction of patients seen in the prosthodontics service of the Luis Vallejos Santoni Stomatology Clinic of the Universidad Andina del Cusco - 2017. The main objective was to determine the satisfaction of the patients treated, as variables the main variable was the satisfaction of the patients, as sex covariates and level of education. The type of study was with a quantitative, descriptive, observational, transversal and prospective approach. The design was through the Likert scale, the study population consisted of 300 patients who received care during the semester 2017II, with probabilistic sampling using the scientific formula with a sample of 168 patients, who were selected through the selection criteria, the technique was through the survey, as an instrument the data collection card was used, reaching the following conclusions: The results showed that 59% are female and 41% are male. The grade of instruction 13% presents a grade of primary education, 34% with a high school education degree, 50% with a higher education degree, and 3% without any degree of instruction. According to personal service and trust 55% are satisfied with the personal treatment and trust towards the operator, 8% are very satisfied with the personal treatment and confidence towards the operator, 33% are indifferent to the personal treatment and confidence towards the operator, with 4% are dissatisfied with the personal treatment and trust towards the operator. According to the cost and material, 3% consider the cost and material as bad, 16% are undecided regarding cost and material, 74% consider the cost and material good, 7% consider the cost and material very good. According to functionality and aesthetics 1% consider functionality and aesthetics bad, a percentage of 13% is considered undecided with respect to functionality and aesthetics, a percentage of 82% considers functionality and aesthetics good, a percentage of 5% considers very good functionality and aesthetics. According to the satisfaction of the patient, 17% of the surveyed patients are indifferent with respect to satisfaction, a percentage of 74% of surveyed patients are satisfied, with 10% of patients surveyed being very satisfied.