



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD

“PREFERENCIAS DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO
ODONTOLÓGICO PRIVADO RESPECTO A LOS RECURSOS
HUMANOS Y FÍSICOS DEL CONSULTORIO DENTAL”

Tesis para optar el título de:

Maestro en Alta Gerencia de Servicios de Salud

Presentado por:

Jaime Ignacio Otero Injoque (0000-0001-9139-7733)

Asesor:

Luis Ernesto Arriola Guillén: (0000-0003-0010-5948)

Lima – Perú

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 04 de Diciembre de 2020

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Mg. Luis Enrique Medrano García	<input type="checkbox"/>
Miembro: Mg. Frank Roger Mayta Tovalino	
Miembro: Mg. Mariana Ríos Burranca	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: Preferencias del paciente que acude al servicio odontológico privado respecto a los recursos humanos y físicos del consultorio dental

Presentada por el Cirujano Dentista: Jaime Ignacio Otero Injoque

Para optar el Grado de Magister en Alta Gerencia de Servicios de Salud

Asesorada por: Dr. Luis Ernesto Arriola Guillén

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del egresado de la Maestría en Alta Gerencia de Servicios de Salud en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesis: Jaime Ignacio Otero Injoque			Nota (en letras):
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Mg. Luis Medrano García
Presidente(a) del Jurado



Mg. Frank Mayta Tovalino
Miembro 1



Dr. Luis Ernesto Arriola Guillen
Asesor(a)



Mg. Mariana Ríos Burranca
Miembro 2

Resumen

Objetivo: Determinar las preferencias del paciente respecto a los recursos físicos y humanos de un centro dental privado en Lima Perú. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo con carácter retrospectivo sobre una base de datos con información previamente recolectada empleando encuestas anónimas a una población de pacientes con fines de gestión. Dichas encuestas se recabaron en su momento en el lapso de dos años y fueron aplicadas de modo incidental en el Centro Odontológico Americano Las Gardenias. Se solicitó el permiso a la institución y se contó con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur. Se realizó el análisis estadístico con el que se encontró las frecuencias y porcentajes de cada preferencia, se determinó el grado de asociación entre las variables con el test Chi cuadrado con nivel de significancia de $P < 0.05$ y se realizó una regresión logística para medir la influencia de la edad y el género del paciente sobre sus preferencias. **Resultados:** La información de 618 encuestas evidenció un nivel promedio de manifestación de preferencias de 80,91%, siendo que el horario para la cita, la delegación de funciones en el personal asistente y la privacidad de los ambientes fueron las preferencias que evidenciaron mayores frecuencias con valores de 91,75%, 89% y 89% respectivamente. La regresión logística identificó que la edad del paciente podría ser un factor que influye sobre las preferencias del día de la semana a ser atendido. **Conclusiones:** Los pacientes que requieren atención odontológica evidencian un alto grado de preferencias en relación a los recursos físicos y humanos del centro dental.

Palabras clave: Comercialización de los Servicios de Salud, Citas y Horarios, Prioridad del Paciente, Atención Odontológica.

Summary

Objective: To determine the patient's preferences regarding the physical and human resources of a private dental center in Lima Perú. **Materials and methods:** A retrospective descriptive quantitative study was carried out on a database with information previously collected using anonymous surveys of a patient population for management purposes. Said surveys were collected at the time in the span of two years and were applied incidentally at the Las Gardenias American Dental Center. Permission was requested from the institution and it was approved by the Institutional Committee of Research Ethics of the Southern Scientific University. The statistical analysis was carried out with which the frequencies and percentages of each preference were found, the degree of association between the variables was determined with the Chi square test with a significance level of $P < 0.05$ and a logistic regression was performed to measure the influence of the patient's age and gender on their preferences. **Results:** The information from 618 surveys showed an average level of manifestation of preferences of 80.91%, being that the time for the appointment, the delegation of functions in the assistant personnel and the privacy of the environments were the preferences that showed the highest frequencies with values of 91.75%, 89% and 89% respectively. The logistic regression identified that the age of the patient could be a factor that influences the preferences of the day of the week to be attended. **Conclusions:** Patients who require dental care show a high degree of preferences in relation to the physical and human resources of the dental center.

Keywords: Marketing of Health Services, Appointments and Schedules, Patient preference, Dental Care (DeCS)