



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

**NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE
LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN-CHICLAYO-PERÚ,
2014.**

**Para optar el título profesional de
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORA:

Salazar Gordillo Victoria Milagros

ASESOR METODOLÓGICO:

Mg.Esp MILLONES GOMEZ PABLO ALEJANDRO

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. Esp CRUZ FLORES DORA DENISSE

PIMENTEL – PERÚ

2015

RESUMEN

En Europa, estudios en las clínicas odontológicas universitarias muestran resultados de calidad en la atención que sobrepasan el 90% ; así también se reportan determinados aspectos negativos como tiempo de espera, insuficiente personal, y la inhabilidad del estudiante para proveer una completa atención. Lo observado en la Clínica de Estomatología, es el malestar que expresan los usuarios por el prolongado tiempo de espera, deficiencia en los tratamientos , en este marco se formula el problema ¿Cuál es el nivel de calidad en la atención a usuarios de la Clínica de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo- Perú,2014?.

La investigación se justifica porque permitió determinar el nivel de calidad de atención al paciente como evaluación de los servicios de salud. La hipótesis fue el nivel de calidad en la atención a usuarios de la Clínica de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán es bajo. El objetivo fue determinar el nivel de calidad en la atención a usuarios. Los métodos utilizados fueron inductivo, deductivo, documental entre otros. El diseño fue descriptivo simple transversal y no experimental. La población fue de 753 pacientes y la muestra calculada en 109 usuarios. Las técnicas fueron de gabinete y de campo. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad de atención. Para el procesamiento estadístico se utilizó el software SPSS. 21 y el Microsoft Excell 2010.

Los resultados fueron que la calidad de atención a usuarios en la Clínica de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán es bajo comprobándose la hipótesis con la prueba prueba Chi cuadrada de Pearson.

Concluyendose que la calidad de atención en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue bajo.