



# **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA  
CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE  
SIPÁN, CHICLAYO 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA**

### **AUTOR**

**Br. PAOLA BEATRIZ LA SERNA SOLARI**

### **ASESOR**

**DRA. ERIKA RAQUEL ENOKI MIÑANO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención estomatológica brindada en la Clínica de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo en el presente año 2015. El tipo de investigación fue descriptivo, prospectivo, con un diseño no experimental, de corte transversal y observacional. La población muestral fue 226 usuarios con un muestreo no probabilístico. El instrumento de medición utilizado fue una encuesta de 15 preguntas con cinco niveles en escala de Likert: muy satisfecho, poco satisfecho, indiferente, poco insatisfecho y muy insatisfecho.

Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción con respecto a los equipos fue de 97.8%, en relación a la infraestructura fue de 87.6%, pero el nivel más alto se obtuvo con la satisfacción de los materiales con un 99.1%; el ítem que obtuvo mayor aceptación fue: con relación al trato personal que ha recibido de parte del estudiante de estomatología con un 96.2%. La estadística sociodemográfica muestra que el nivel de procedencia fue de Chiclayo con 72.1%, que representa a la mayoría; frecuencia de edad está entre 31 y 45 años con un 51.3%, y según el sexo son un 69.5% mujeres, concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios, según los indicadores el nivel fue muy alto con un 97.8%.

## **Abstract**

The present research was to determine the level of external user satisfaction regarding the dental care provided in the dental clinic of the Lord of Sipan University in Chiclayo city this year 2015. The research is descriptive, non-experimental, design with cutting transversal. The sample population was non probabilistic and consisted of 226 users only adults. The measuring instrument is a survey of 15 questions with five levels Likert scale: very satisfied, dissatisfied, indifferent, little dissatisfied, very dissatisfied. After processing information using descriptive statistical results indicators that the level of satisfaction with equipment was 97.8% compare to infrastructure was 87.6%, but the highest level was obtained with the satisfaction of material with 99.1%; the item that had better acceptability was: How do you feel about the personal treatment he has received from the student of dentistry? With a 96,2%; according to the level of origin was obtained in 72,1% are mostly of Chiclayo, the frequency of age is between 31 and 45 years with a 51.3%, and by gender are 69.5% women, concluding that the level of satisfaction users, according to the indicators the level was very high with 97,8%.