



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2016.”**

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA

AUTOR

Bach. RUIZ CÁRDENAS JORGE LEONIDAS.

ASESOR

Mg. Esp. C.D. BERMEJO TERRONES ALAN MAYKOL

CHICLAYO – PERÚ

2016

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2016.

El diseño de la presente investigación fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por un grupo de 177 pacientes durante el periodo de abril a mayo del 2016, de los cuales 79 fueron del género masculino y 98 del género femenino.

Se aplicó un instrumento que fue validado por juicio de expertos, que mostró buena confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.82) para evaluar la calidad del servicio y la opinión de los pacientes sobre la atención prestada. Los valores obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva.

Los resultados del estudio evidenciaron un porcentaje de satisfacción de nivel malo de 37%, un nivel de satisfacción regular de 34% y un nivel de satisfacción bueno de 28%. El género que presentó mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo fue en el sexo femenino con un 40%.

En conclusión, se evidenció que el nivel de satisfacción malo es el de mayor porcentaje por parte de los pacientes, principalmente en el género femenino.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of satisfaction of external user assisted in the service of Dentistry of Lambayeque Regional Hospital of 2016.

The design of this research was descriptive; the population consisted of a group of 177 patients during the period from April to May 2016, of which 79 were male and 98 female.

It was applied an instrument validated by an experts judgment, that showed good confiability (Cronbach's alpha = 0.82) and was used to assess the quality of the service and the patients opinion on the attention given. The values obtained were analyzed using descriptive statistic.

The study results showed a bad satisfaction level of 37%, a regular satisfaction level of 34% and a good level of satisfaction of 28%. The gender with the highest percentage of bad satisfaction level was in females with 40%

In conclusión, it was shown that the level of bad satisfaction is the highest, especially in the gender female.