



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
RESPECTO A LA ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA  
BRINDADA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLOGICA-  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, NOVIEMBRE  
2014.

Para optar el título profesional de  
CIRUJANO DENTISTA

AUTORA:

GEORGETTE BETZABETH LLONTOP VARGAS

ASESOR METODOLÓGICO:

MG. C.D. PAOLA BEATRIZ LA SERNA SOLARI

ASESOR ESPECIALISTA:

C.D. DORA DENISSE CRUZ FLORES

Pimentel – Perú

2015

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención estomatológica brindada en la clínica estomatológica de la Universidad Señor de Sipán, Noviembre 2014. El tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. La población muestral fue de tipo probabilístico y estuvo conformada por 135 usuarios entre niños y adultos. El instrumento de medición es una encuesta de 15 preguntas con cinco distractores: Muy satisfecho, poco satisfecho, indiferente, poco insatisfecho, muy insatisfecho. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la satisfacción del usuario. Después del procesamiento de la información haciendo uso de la estadística descriptiva los resultados según los indicadores, se obtuvo un nivel de muy satisfecho; mientras los resultados del lugar de procedencia de las zonas urbana y rural se obtuvo un nivel muy satisfecho en la zona urbana (52%) y rural (43%) respectivamente; mientras que el nivel de satisfacción según el tipo de usuario niño es de muy satisfecho (43%) y del adulto (52%). Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios, según los indicadores el nivel es muy satisfecho. Finalmente se recomienda realizar evaluaciones respecto a la satisfacción de los usuarios de la clínica estomatológica y establecer protocolos de atención al paciente.