

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Odontología



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL
CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN
ANTONIO DEL DISTRITO DE MOQUEGUA, 2015”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADA POR:

Bach. CRUZ HERRERA SANDRA SUZZETH

ASESOR:

C.D. JIMENEZ LINARES ROGER ARTURO

Moquegua – Perú

2015

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Odontología



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL
CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN
ANTONIO DEL DISTRITO DE MOQUEGUA, 2015”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADA POR:

Bach. CRUZ HERRERA SANDRA SUZZETH

ASESOR:

C.D. JIMENEZ LINARES ROGER ARTURO

Moquegua - Perú

2015

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Odontología

Los catedráticos que suscriben, miembros del jurado dictaminador, declaran que la presente tesis ha sido presentada según las normas vigentes de la Facultad de Ciencias de Salud de la Universidad José Carlos Mariátegui.

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL
CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO DEL
DISTRITO DE MOQUEGUA, 2015”**

TESIS

Presentada por:

Bach. Cruz Herrera Sandra Suzzeth

Para optar el Título Profesional de:

CIRUJANO DENTISTA

APROBADO POR UNANIMIDAD POR LOS MIEMBROS DEL JURADO:

Mgr.Med. Daniel Gustavo Reinoso Rodríguez

PRESIDENTE DEL JURADO

Mgr.C.D. Edwin Edgar Cuayla Mamani

MIEMBRO DEL JURADO

Mgr.C.D. Jorge Luis Oppe Álvarez

MIEMBRO DEL JURADO

Dedicatoria

Al finalizar mi carrera profesional he logrado uno de mis objetivos de la vida y quiero dedicar la presente Tesis a mi madre Juana Agustina Herrera de Cruz que hace ya 15 años me sigue cuidando en todos mis pasos quien está al lado de Dios todopoderoso; ambos seres divinos me han dado esta fortaleza de seguir adelante superando todos los obstáculos y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad y no desfallecer en el intento a lo largo de mi vida, y me permitan seguir en esta vida como guía de mi hermosa Arlette Elena y no faltarle nunca.

Agradecimientos

*A mi hija, Arlette Elena por ser el motivo más grande de superarme y seguir adelante por darle sentido a cada día de mi vida; testigo silenciosa de mis luchas cotidianas en busca de un mejor futuro, gracias
mi hermosa.*

A mi esposo Edgar Calani Guevara por la gran paciencia y comprensión en esta etapa de mi vida.

A mi familia Herrera Flores quienes me apoyaron como hija en estos largos años.

*A mi Asesor Cirujano Dentista Roger Jiménez Linares por su gran apoyo para terminar con éxito la
presente Tesis, muchas gracias.*

A mis Docentes y Amigos de la Universidad quienes me apoyaron en este trayecto.

*A mi casa de estudios UJCM, por darme la oportunidad de estudiar esta profesión que es
ODONTOLOGÍA sinónimo de Arte y Salud; dándome la satisfacción de ser una servidora al servicio del
prójimo llevando estos conocimientos y poder recibir siempre como recompensa una sonrisa.*

RESUMEN

La OMS define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, logrando asimismo satisfacción del usuario en la prestación del servicio porque hay gran demanda de la población en salud oral, de este modo, la satisfacción del usuario es una forma de evaluar la calidad de atención en salud. Con el presente trabajo se determinó el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención de odontología. El presente estudio es descriptivo, de tipo observacional prospectivo, de corte transversal. Para el análisis de los datos se utilizó una estadística descriptiva. La población de estudio fue de 167 usuarios mayores de 18 años siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 y 29 años de edad 61.7% (n=103); predominado el sexo femenino 86.8% (n=145). Los resultados registrados fueron obtenidos con un nivel de confianza al 95%, se determinó que el 79% (n=132) de los usuarios están satisfechos donde el nivel de satisfacción según género fue satisfactorio en un 90.2% (n=119) por el sexo femenino, según la edad jóvenes entre 18 y 29 años 65.2% (n=86) están satisfechos y según grado instrucción el 44.3% (n=74) de los usuarios tienen grado superior técnico donde el 50.8% (n=67) están satisfechos. La atención en el consultorio de odontología fue bueno/muy bueno, el tiempo de espera fue de 80 minutos el 85% (n=142) de los usuarios utilizaron para su atención en el servicio. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud de San Antonio es satisfactorio donde se debe mejorar en reducir el tiempo de espera para ser atendido.

Palabras claves: Satisfacción, usuario, odontología.

ABSTRACT

OMS defines quality in health as a high level of professional excellence, also achieving satisfaction of the user in the service because there is high demand for population oral health, in this way, user satisfaction is a way to evaluate the quality of health care. With this work, it was determined the level of satisfaction of the external user in dental care. This study is descriptive, prospective observational type, cross-section. Descriptive statistics was used for data analysis. The study population was 167 users over the age of 18 years being more than half of interviewed young people between 18 and 29 years of age 61.7% (n = 103); dominated by female 86.8% (n = 145). Reported results were obtained with a confidence level 95%, it was determined that 79% (n = 132) users are satisfied where the level of satisfaction according to gender was satisfactory at a 90.2% (n = 119) by the female sex, according to the young age between 18 and 29 years old 65.2% (n = 86) are satisfied and according to instruction the 44.3% (n = 74) users have higher technical grade where the 50.8% (n = 67) are satisfied. In the practice of dentistry was good/very good, the wait time was 80 minutes 85% (n = 142) of users used to your attention in the service. It is concluded that the level of satisfaction of the external user attended at the San Antonio Health Center dental clinic is satisfactory where should be improved to reduce the waiting time to be attended.

Keywords: satisfaction, user, dentistry.