



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE
MEDRANO JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DELIA FRISANCHO AQUINO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

JULIACA – PERÚ

2024



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE
MEDRANO JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DELIA FRISANCHO AQUINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

:



Dra. EDITH CARI CHECA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : SALUD PÚBLICA – P31



SE APRUEBA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

RESOLUCIÓN N° 242-2024-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 2024 diciembre 18

VISTOS:

El expediente N° 9346-24 de fecha 18 de julio de 2024, presentado por el (la) Bachiller: **FRISANCHO AQUINO DELIA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de Sustentación y defensa de la Tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024**, conducente para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la partición del interesado;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R / de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y;

Que, el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Odontología, Escuela Profesional de Odontología /Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, han revisado el expediente del interesado, y;

Estando, a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y del Decano de la Facultad de Odontología, y en uso de las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO, para la sustentación presencial del informe Final de Investigación, del (la) Bachiller: **FRISANCHO AQUINO DELIA**, para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA, en virtud a los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOMINAR JURADOS, para la sustentación presencial y defensa de la Tesis a los siguientes docentes ordinarios:

PRESIDENTE	: Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
PRIMER MIEMBRO	: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
SEGUNDO MIEMBRO	: Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
ASESOR	: Dra. EDITH CARI CHECA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA, de sustentación de tesis según se detalla:

LUGAR	: SALA DE GRADOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
FECHA	: MARTES 24 DE DICIEMBRE DE 2024
HORA	: 10:00A.M.



ARTÍCULO CUARTO.- Realizado el Examen de Sustentación de Tesis, el Jurado levanta el Acta en el libro respectivo, donde indicara el resultado obtenido por el (la) Bachiller que se somete al examen.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



DISTRIBUCION:
Jurados(3)
Asesor (1)
F. Odontología,
Interesado
Gabby H.



SE APRUEBA INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

RESOLUCIÓN N° 180-2024-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 2024 junio 6

VISTOS:

El Expediente N° 6134-24 de fecha 22 de mayo de 2024, presentado por (el), (la) Bach. **FRISANCHO AQUINO DELIA**, quien solicita Revisión del Informe Final de Investigación y del Anexo (04 o 05) FICHA DE OPINIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Odontología, Escuela Profesional de Odontología.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios

Que, (el), (la) Bach. **FRISANCHO AQUINO DELIA**, quien solicita Revisión del Informe Final de Investigación, del tema titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R / de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de Investigación, para que pueda ser aprobado por Resolución;

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, Escuela Profesional de Odontología, corroboro el asesoramiento del Informe Final de Investigación del ASESOR DE TESIS: DRA. EDITH CARI CHECA, y;

Estando, el opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria y el estatuto de la UANCV, que confiere a facultades de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITING**, del tema titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024. Presentado por el (la) Bach. **FRISANCHO AQUINO DELIA**; para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA, en virtud a los considerandos expuestos.

Jr. Loreto N° 450 -Central Telefónica (051) 321192 – Juliaca – Puno-Perú – Pág. Web: www.edu.pe



ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: a la DRA. EDITH CARI CHECA.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que, la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Killo Padi Tapja Condori
DECANO

DISTRIBUCION:
F. Odontología, (1)
Asesor (1)
Interesada, (1)
Gabby.



SE APRUEBA LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

RESOLUCIÓN N° 004-2024-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 2024 marzo 14

VISTOS:

El Oficio N° 001-2024-U.I/F.OD-UANCV-J, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la FICHA DE OPINIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVO DEL MIEMBRO DEL COMITÉ REVISOR, de fecha 8 de marzo de 2024. Para optar el título profesional de CIRUJANO DENTISTA.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, el (la) **Bach. FRISANCHO AQUINO DELIA**, quien solicita la aprobación de la Propuesta de Investigación Titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024**. Para optar el título profesional de CIRUJANO DENTISTA;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R / de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, el Comité de Investigación dio su opinión técnica sobre la evaluación de la Propuesta de Investigación, el mismo que ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta pueda ser aprobado por Resolución;

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, nomino como **ASESOR DE TESIS:** a la **DRA. EDITH CARI CHECA**, donde tendrá que asumir con responsabilidad de originalidad en el Trabajo de Investigación, y;

Estando, el informe favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología y del Comité de Investigación y estando en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Odontología.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024**. Presentado por el (la) **Bach. FRISANCHO AQUINO DELIA**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se dispone su **EJECUCIÓN.**

Jr. Loreto N° 450 -Central Telefónica (051) 321192 – Juliaca – Puno-Perú -- Pág. Web: www.edu.pe



SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: a la **DRA. EDITH CARI CHECA.**

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Wilton Paul Tapia Condori
DECANO

DISTRIBUCION:
F. Odontología, (1)
Asesor (1)
Interesada, (1)
Gabby H.



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Ochoa Oblitas, Betsabe Casilda. "Factores de riesgo en ictericia patológica de recién nacidos, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	1%



Metadatos complementarios - UANCV



Título de la Tesis	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DELIA FRISANCHO AQUINO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71709810
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-9685-6207
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	EDITH CARI CHECA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01556817
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6100-1099
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	30859137
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6195-2932
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	EDUARDO LUJAN URVIOLA



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374488
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2022-1260
Datos de investigación	
Línea de investigación	Salud Pública – P31
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.481864174611008 Longitud: -70.12078815636688</p> <p>https://maps.app.goo.gl/UpxDeVKo9swxDXVP6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo del 2023 – Diciembre del 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Salud pública, https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</p> <p>Odontología, Cirugía oral, Medicina oral https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.14</p> <p>Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</p>



Dr. Eduardo Lujan Urviola
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DELIA FRISANCHO AQUINO, identificado con DNI Nro. 71709810 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ODONTOLOGÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

Asesorado por: Dra. EDITH CARI CHECA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de ABRIL del 2025

FIRMA (Asesor)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

"Dedico este trabajo a todos aquellos que, con la esperanza como guía, transforman los desafíos en oportunidades, iluminando cada sendero con la promesa de un mañana mejor. Que esta obra sea un tributo a su perseverancia y un faro de inspiración para todos aquellos que se aventuran en la búsqueda de sus sueños."



AGRADECIMIENTOS

"Expreso mi más profundo agradecimiento a mis estimados padres, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental a lo largo de mi formación profesional. Su constante respaldo ha sido un pilar indispensable en este desafiante trayecto, brindándome la fuerza y el ánimo necesarios para superar obstáculos y alcanzar mis metas. Su amor y dedicación han sido un motor invaluable en mi camino hacia el éxito académico y personal. A ellos les debo mi más sincero reconocimiento y gratitud."



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	xii
AGRADECIMIENTOS.....	xiii
ÍNDICE GENERAL.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
INTRODUCCIÓN.....	xxii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	24
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.2.1. Problema principal.....	25
1.2.2. Problemas específicos.....	26
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.4.1. Objetivo general.....	28
1.4.2. Objetivos específicos.....	28
1.5. HIPÓTESIS.....	28
1.5.1. Hipótesis general.....	28
1.5.2. Hipótesis específicas.....	29
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. BASES TEÓRICAS.....	31
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	31
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	33
2.1.3. Antecedentes locales.....	38
2.1.4. MARCO TEÓRICO.....	39



2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 43

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 44
3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN 45
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 45
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN . 45
3.5. RECOGIDA DE DATOS..... 45
3.6. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... 46

**CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 74

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APÉNDICES



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	48
TABLA 2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	50
TABLA 3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	52
TABLA 4 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	54
TABLA 5 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	56
TABLA 6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024.....	58
TABLA 7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	60
TABLA 8 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	62



TABLA 9	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	64
TABLA 10	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	66
TABLA 11	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	68
TABLA 12	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN RESPUESTA EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	70
TABLA 13	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	72



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	48
FIGURA 2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	50
FIGURA 3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	52
FIGURA 4 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	54
FIGURA 5 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	56
FIGURA 6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	58
FIGURA 7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	60
FIGURA 8 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	62



FIGURA 9 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	64
FIGURA 10 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	66
FIGURA 11 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	68
FIGURA 12 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN RESPUESTA EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	70
FIGURA 13 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024	72



RESUMEN

Objetivo: Establecer el vínculo entre la excelencia del servicio y la felicidad del paciente en el área de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024. **Materiales y estrategias:** El estudio se guió por una metodología no experimental, transversal, descriptiva, prospectiva y cuantitativa, utilizando un enfoque relacional. El selecto grupo de 180 pacientes del departamento de odontología fue elegido a través de una encuesta, empleando un cuestionario respaldado por tres especialistas en el campo. Resulta que la calidad de los servicios de atención fue evaluada como excelente por 44.40%, regular por 29.50% y mala por 26.10%. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 35.00% está completamente satisfecho, el 62.80% está poco o nada satisfecho y el 2.20% está completamente descontento. **Conclusión:** La calidad de atención y la felicidad de los pacientes externos en el Servicio Odontológico del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024, se evidencia con un P-valor de 0.000, inferior al $\alpha=0.05$.

Palabras claves. Calidad de servicio, empatía, satisfacción del usuario.



ABSTRACT

Objective: To establish the link between service excellence and patient happiness in the dental department of Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca 2024. **Materials and strategies:** The study was guided by a non-experimental, cross-sectional, descriptive, prospective, and quantitative methodology, using a relational approach. The select group of 180 patients from the dental department was selected through a survey, using a questionnaire supported by three specialists in the field. The quality of care services was evaluated as excellent by 44.40%, fair by 29.50%, and poor by 26.10%. Regarding user satisfaction, 35.00% were completely satisfied, 62.80% were slightly or not at all satisfied, and 2.20% were completely dissatisfied. **Conclusion:** The quality of care and happiness of outpatients in the Dental Service of the Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca 2024, is evidenced by a P-value of 0.000, lower than $\alpha=0.05$.

Keywords: Quality of service, empathy, user satisfaction.



INTRODUCCIÓN

En diversas industrias, y también en el ámbito odontológico, la conexión entre la felicidad del cliente y la excelencia del servicio es un tema fascinante. Aunque parece sensato suponer que mejores servicios aumentarían la felicidad del cliente, la conexión entre estas dos variables puede tener más matices de lo que cabría anticipar. Examinaremos las variables que afectan la correlación de felicidad de el usuario en esta introducción, junto con posibles explicaciones de cualquier discrepancia en los datos. También veremos las ramificaciones de esta conexión en el contexto de los servicios dentales, donde el éxito y la reputación de la práctica dental dependen en gran medida de brindar una excelente atención al paciente.

La esencia de la excelencia en el servicio, ya sea en la salud, el turismo, la atención al cliente o en cualquier otro ámbito, radica en la excelencia del servicio y la satisfacción del cliente. La dicha del cliente es la vivencia única de los usuarios con los servicios recibidos, mientras que la excelencia del servicio es la sinfonía de excelencia y armonía en la entrega de los servicios.

Si bien parece sensato creer que mejores servicios aumentarían la felicidad del cliente, puede haber más matices en el vínculo entre estas dos ideas de lo que parece. Es habitual encontrar casos en los que un servicio de alta calidad no garantiza la máxima satisfacción del cliente y, en muchos casos, no hay una vinculación directa.

Pueden existir múltiples motivos que justifiquen esta aparente disparidad entre la excelencia de los servicios y el deleite de los usuarios. La experiencia del cliente se compone de múltiples elementos; la excelencia de los servicios es solo



uno de ellos. Una variedad de factores, como la accesibilidad, la empatía del equipo y el servicio a medida, son esenciales para elevar la felicidad de los clientes con la excelencia de los servicios ofrecidos.

Además, la satisfacción de los usuarios es una métrica subjetiva que puede verse afectada por una variedad de características individuales, incluidas las expectativas previas al servicio, las experiencias del pasado, las preferencias personales y el estado de ánimo en el momento de la contratación. Como resultado, un servicio que un usuario puede considerar de excelente calidad puede no estar a la altura de las expectativas de otro.

Comprender la vinculación entre la calidad de los servicios y la felicidad del usuario es crucial, particularmente en el entorno de atención dental donde la salud del paciente es primordial. Además de ofrecer una atención dental de primer nivel, esto implica asegurarse de que la comunicación con los pacientes sea clara y comprensiva, mantener un ambiente acogedor y seguro en la clínica y atender con éxito los deseos e inquietudes de los usuarios.

En conclusión, incluso si la calidad de servicios viene siendo de importancia en la felicidad del consumidor, es posible que estén sucediendo más cosas de las que parece. La viabilidad a largo plazo de cualquier empresa de servicios, incluidas las clínicas dentales, depende de comprender las variables que afectan esta conexión y adoptar una estrategia exhaustiva para aumentar tanto la calidad del servicio como la felicidad del consumidor.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los problemas del sector de salud en particular los relacionados con la calidad del tratamiento prestado y la satisfacción de los usuarios, son temas de exploración desde hace mucho tiempo. Dado que los usuarios a menudo no reciben un tratamiento suficiente y de calidad de forma regular. Es posible caracterizar la idea de calidad en las atenciones de salud como algo que tiene que ver con satisfacer los requisitos y demandas del paciente ambulatorio, la familia y la sociedad en general. La organización del cambio sirve como base para atenciones de calidad, con la finalidad de alcanzar la excelencia en diferentes servicios y minimizar los errores para optimizar el desempeño institucional (1).

La OMS afirma que las instalaciones, productos y servicios deben ser aprobados por científicos y médicos. La calidad, que abarca la impresión y la experiencia de la atención sanitaria, es un elemento crucial de la cobertura sanitaria universal (2).



Dado que la vida de las personas está en el centro de todos los procesos y el Estado está obligado a promover y preservar su salud, actualmente la calidad de los servicios ocupa la máxima prioridad en la administración del sector salud peruano. Esto se debe al deseo de las organizaciones y agencias sectoriales de fortalecer su capacidad institucional, pero quizás más importante aún, porque la vida humana es el centro de todos los procesos. La calidad del servicio, junto con el aseguramiento de la seguridad y el trato humano de cada usuario, determina el éxito de las iniciativas e intervenciones. (3).

Numerosos factores locales, incluidos centros hospitalarios, centros de salud y puestos de salud, así como las distintas instituciones del MINSA de Ica, inciden en la calidad de las atenciones. Específicamente, hablaremos de nuestros recursos financieros, materiales y humanos finitos. Esto es especialmente cierto en muchas áreas rurales de Ica, lo que a menudo resulta en que los pacientes no estén satisfechos con las diferentes instalaciones médicas. Por eso, para lograr una mejor oferta de servicios, queremos solucionar estos fallos de forma específica (1).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

PG. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024?



1.2.2. Problemas específicos

- PE1.** ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024?
- PE2.** ¿Como es relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024?
- PE3.** ¿Cuál es la relación existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024?
- PE4.** ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Aporta sabiduría científica sobre la excelencia en la atención y su vínculo con la felicidad del cliente, revelando cómo los diversos elementos del cuidado dental moldean la percepción de la calidad. Esta conexión no solo permite valorar la efectividad y efectividad del servicio, sino también revela oportunidades de optimización que fomentan una atención enfocada en el paciente. Esta investigación fomenta la creación de tácticas fundamentadas en teorías robustas que impulsan la excelencia y la durabilidad de los cuidados dentales en escenarios locales como el de Juliaca.



JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La evaluación de la excelencia atención dental permite descubrir elementos vitales en la dental, tales como la infraestructura, los tiempos de espera, la atención al paciente y la eficacia de los tratamientos. Esto posibilita la implementación de tácticas que optimizan estos componentes y garantizan un cuidado más eficiente y humano, garantizando un cuidado de excelencia.

La dicha del visitante externo es la brújula del éxito en el ámbito de la salud. Explorar cómo la percepción de calidad esculpe la experiencia del paciente, agilizando la implementación de iniciativas destinadas a cumplir las expectativas de los pacientes, fortaleciendo su fe en el sistema sanitario y motivando su perseverancia en los tratamientos.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación se realizó con enfoque riguroso que permita explorar y cuantificar las variables en estudio, así como interpretar su relación de manera precisa.



1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

OG. Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Precisar la relación existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.

OE2. Evaluar la relación existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.

OE3. Conocer la relación existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.

OE4. Evaluar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Odontología del del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.



1.5.2. Hipótesis específicas

- HE1.** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.
- HE2.** Existe relación significativa satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.
- HE3.** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.
- HE4.** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024.



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE VALORACIÓN
V.I. CALIDAD DE ATENCION	Elementos tangibles	Aspectos del consultorio equipos modernos Comunicación del personal	Buena Regular Mala
	Fiabilidad	Grado de efectividad	Buena Regular Mala
	Seguridad	Seguimiento al paciente	
	Capacidad de respuesta	Instrumentos estériles Las citas son puntuales Diagnóstico preciso y tto de acuerdo a la necesidad	Buena Regular Mala
		Atención oportuna Flexibilidad de horarios	Buena Regular Mala
V.D. SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Grado de satisfacción	Satisfecho con la calidad de atención y servicio recibido	Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Antecedentes internacionales

Martínez-Piña DA, Ayala-Picazo México 2020 En la investigación destinada a medir la felicidad del paciente con la excelencia de los cuidados dentales: una comparativa entre investigaciones, se emplearon 31 artículos indexados en revistas de renombre. El 90,32% demostró los vínculos humanos del galeno como los pilares esenciales; el 51,61% ponderó la excelencia del tratamiento; el 48,38% la comodidad; el 45,16% las relaciones interpersonales; el 41,93% el manejo del dolor; el 32,25% las instalaciones; y el 29,03% los gastos.(1)

Al Ghanem EJ et al. Arabia Saudita 2023. en su artículo de satisfacción de pacientes con tratamientos dentales en hospitales públicos en áreas rurales y remotas de Arabia Saudita. Los hallazgos revelan un panorama complejo de satisfacción del paciente en estos entornos, con distintos niveles de satisfacción reportados. Si bien más del 50% de encuestados expreso



satisfacción, fueron evidentes desafíos importantes relacionados con la accesibilidad. Los pacientes que residen en zonas remotas y rurales a menudo tienen que viajar largas distancias para acceder a las clínicas dentales, lo que genera insatisfacción. Se identificaron factores demográficos, en particular la educación y la edad, como variables que influye significativamente, y los individuos con mayor nivel educativo tienden a estar menos satisfechos. Este estudio enfatiza la importancia del monitoreo continuo, particularmente en clínicas dentales públicas que prestan servicios en áreas remotas y rurales. (2)

Nelly Morales-Reyes HN. Et al. 2023 El análisis denominado "Satisfacción del paciente en la atención dental comunitaria en Reynosa, Tamaulipas" reveló que los usuarios de la CO-UMAN sienten una mayor felicidad al recibir un servicio de excelencia o superior. La dicha del paciente y la sublime atención se entrelazan profundamente con aspectos como la claridad en los procedimientos, el trato cálido del dentista, la confianza en la excelencia de los servicios, la armonía entre precio y beneficio, la exactitud en la atención y la efectividad del tratamiento dental. Aunque la CO-UMAN ha incrementado y perfeccionado su oferta de servicios, es imperativo instaurar un plan de perfeccionamiento constante para alcanzar una calidad total. (3)

Pozo Guayaquil 2020. Evaluación de la excelencia del cuidado y el júbilo de los pacientes externos tras colocar implantes dentales



en una clínica de ortodoncia. A través de una metodología cuantitativa y un enfoque no experimental, correlacional, se elaboró la muestra no probabilística de 100 usuarios, de los cuales 45 fueron incluidos en la muestra de estudio. compuesto por 100 usuarios, todos ellos fueron. Los Los resultados mostraron una correlación estadísticamente significativa y débil. ($Rho = -.37$) (4)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Amau Chiroque J M. et al. Lima 2021 satisfacción con la atención dental especializada durante el brote de COVID-19. En una población de 394 militares de agosto a diciembre que se atendieron en Hospital militar 2021 Siendo los hallazgos, La satisfacción fue del 82,49%. La empatía brilló con un 84,77% de alegría, seguido de cerca por la seguridad (84,01%), la habilidad de respuesta (64,97%), la confiabilidad (73,60%) y las características alcanzaron la categoría de "aceptable". Asimismo, la dicha absoluta está intrínsecamente entrelazada con factores como el género, la edad, el grado académico, la educación militar, el entorno laboral y la atención al cliente. (5)

Fabian-Sánchez AC. Et al. Lima 2020. Evaluaron cómo la atención excepcional y la dicha de los pacientes en las clínicas odontológicas se entrelazan a través de un enfoque relacional, transversal y cuantitativo. Las encuestas utilizadas abarcaron cinco dimensiones, mientras que la SERVPERF, con sus tres



dimensiones, fue la encuesta de satisfacción de Ramírez. Explorando que, de los 150 participantes en la encuesta, un 93.30 % calificó los servicios como de excelencia, mientras que un 3,30 % manifestó descontento con la calidad del servicio. Resultó evidente una conexión asombrosa entre la felicidad del cliente y la excelencia del servicio brindado. En cuanto a la percepción de calidad, se destacó su confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y rasgos tangibles. Asimismo, los clientes expresan su complacencia con la atención recibida en el ámbito humano, en las áreas humanas, técnicas y científicas, y en las áreas ecológicas y ambientales.. (6)

Hernández-Vásquez A. et al. Lima 2020. en la investigación con objeto de conocer la satisfacción del usuario externo con la atención en salud es centros del MINSA, empleando una metodología analítica, transversal, obteniendo como resultado con una población de 14 206 participante, y resultando que en todo el Perú un aproximado de 74% reporta una satisfacción buen o muy buena. Concluyendo que de 3 a 4 participantes/usuarios/pacientes externos califica como atenciones buenas o muy buenas. (7)

Vásquez BAJ 2021 Ayacucho. Explorando la conexión entre la felicidad de los clientes externos y la excelencia en la atención dental en Ayacucho.La investigación presento un método correlacional. El resultado obtenido es: 16% considera la categoría de satisfecho; asimismo el 79 % pone en consideración de



satisfacción moderada mientras que un 5% pone en consideración insatisfacción. (8)

Lara-Alvarez et al. Lima 2021. Investigando sobre cómo se siente el paciente al recibir cuidados odontológicos en un centro de salud en Lima. El enfoque utilizado fue descriptivo. La muestra estuvo constituida de setecientos dos participantes, empleando el instrumento SERVQUAL, los resultados indican que los pacientes insatisfechos fueron de 88,6%. Las insatisfacciones mayores relacionados con adultos mayores que poseen edades de 35 a 49 años. Concluyendo que estos participantes quedaron muy insatisfechos. (9)

Chávez YL. Chiclayo 2023. Investigación sobre la sublime atención al cliente y la dicha del usuario. El estudio es descriptivo y cuantitativo, enfocado en medir el nivel de atención brindado por la encuesta Servqual, basándose en la percepción del usuario. El 54% de los consultados expresó que la maestría en la atención está en perpetua metamorfosis. La dicha de los usuarios fue evaluada por un 73% como aceptable, mientras que un 27% la demostró moderada y un 0% la demostró elevada. La felicidad del cliente y la excelencia del servicio se entrelazan con un p de 0,715, superando el umbral de significancia de 0,05. Los descubrimientos revelaron que un 46% de los encuestados considera que la excelencia en la atención está en perpetua metamorfosis. Sin embargo, no se hallaron cifras que demuestren una dedicación



digna de ser aceptada. Sin embargo, no se encontraron cifras que avalen una aceptable . (10)

Rios J R. Huancayo 2022. en su estudio cuyo objeto es calificar la calidad de servicios y satisfacción del usuario externo en el servicio odontológico en Huancayo, empleando una metodología cuantitativa - deductiva; transversal y correlacional. Además, aplicando encuestas. concluyendo que hay correlación con respecto a las variables estudiadas en este centro de salud y/o servicio odontológico de Huancayo.

Del Aguila EL. et al. Iquitos 2022. Busca conectar la felicidad del visitante externo con la excelencia del servicio dental del Hospital Essalud III de Iquitos en 2022. Siendo su metodología utilizada. Diseño es descriptivo, correlacional y transversal, y el estudio es cuantitativo experimentaron frecuentemente una atención de regular a deficiente. Concluyo frecuentemente una atención de regular a deficiente. (12)

Jesús FA. Lima 20 17. La investigación busca desentrañar la conexión entre la felicidad del paciente y la exquisita atención dental en un centro médico. El estudio permitió a un centenar de personas ajenas disfrutar de dental en un Centro de Salud de Chorrillos por dos lunas consecutivas, entre abril y mayo . Los descubrimientos revelaron que ambas variables fueron estadísticamente relevantes, subrayando la felicidad del 42,7% entre 47 participantes en la encuesta. Resultó que la dicha atención del paciente y la excelencia en la dental en el centro de salud están



entrelazados, con un p de $0.000 < 0.05$. Es imperativo que la administración sanitaria del distrito de Chorrillos enfoque su atención en la excelencia de los centros de salud. Se puede alcanzar a través de tácticas como la formación del equipo, campañas de concienciación social y la promoción de un área concreta para futuras indagaciones científicas.

Pilco (15) En 2023, su objetivo es desentrañar cómo la felicidad del paciente se entrelaza con la sublime atención bucal del Hospital Hipólito Unanue, en Tacna. Mediante un juego de azar, se seleccionará a 342 usuarios externos que cumplan con las normas de inclusión. Se utilizó la metodología de la entrevista. Para desentrañar el vínculo entre el servicio impecable y la dicha del cliente, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Resulta que un impresionante 90,94% de los pacientes destacó la atención de excelencia, mientras que un 14,04% manifestó una felicidad moderada. La dicha del visitante y la sublime atención dental del Hospital Hipólito Unanue, Tacna -2023, se entrelazan con una señal directa positiva de gran intensidad (0,721).(13)

Villanueva LM 2019 Huaraz. En 2019, el departamento de odontología del Hospital II EsSalud de Huaraz desentrañó la danza entre la excelencia del servicio y la dicha del visitante externo. Se realizó una exploración numérica desde una óptica correlacional, empleando un método no experimental y transversal. Para lograr los objetivos del estudio, se utilizaron técnicas investigativas como la encuesta y la creación del cuestionario, y se analizaron sus



repercusiones en la recolección de datos sobre las variables examinadas. El análisis involucró a 156 pacientes que acudieron a la clínica dental. Los pacientes de la clínica dental revelan un notable descontento (57,7%) con el servicio brindado. Una investigación desveló un vínculo asombroso entre la excelencia en el cuidado dental y la dicha del paciente externo en el Hospital II EsSalud Huaraz ($p=0,000<0,05$). Asimismo, hay indicios de que un 41% de los usuarios que se quejan comenzaron con una atención deficiente. (14)

2.1.3. Antecedentes locales

TumiJuliaca 2019 Su objetivo fue revelar el júbilo de los pacientes a través de la atención magistral ofrecida bucal por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca -2019. Se llevó a cabo un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal, con cincuenta pacientes. Para medir la felicidad de los pacientes, se llevó a cabo una encuesta de 40 interrogantes que abordaron aspectos como la atención técnica, la interacción humana, la accesibilidad y el ambiente de cuidado. Posteriormente, se divide en tres categorías: la más alta, la media y la más baja, conforme a su puntuación. Se utilizaron SPSS y Microsoft Excel como instrumentos de análisis . El estudio revela que un 54,5% de los visitantes externos en el ámbito dental reciben una atención deficiente. La investigación también se centra en medir la dicha de los pacientes. A pesar de que la satisfacción de los pacientes es notable, solo un 28% revela una satisfacción moderada, con un $P0,758$ en la prueba de bondad



ajustada por Chi, que respalda la teoría si $p > 0,05$ y no muestra divergencias estadísticas significativas con los valores sugeridos. En cuanto a las relaciones humanas, un 52% expresa su felicidad, un 28% expresa su satisfacción extrema y un 20% expresa su descontento. Asimismo, un 44% expresa su satisfacción con la accesibilidad, mientras que un 32% expresa su satisfacción extrema. En cuanto a la atención recibida, un 46% se siente complacido, un 30% se siente muy complacido y un 24% se siente medianamente complacido. En cuanto al entorno de atención, el 50% de los encuestados expresa su complacencia, un 30% expresa su gran satisfacción y un 20% expresa su satisfacción moderada. En resumen, los pacientes suelen manifestar una gran felicidad por la atención recibida en el hospital analizado. (15)

2.1.4. MARCO TEÓRICO

2.1.4.1. Calidad de atención

Dado que los consumidores de servicios de sanidad ya deben cumplir estándares de calidad, cada vez que se verifica la salud de un individuo, es necesario prestar suficiente atención a cada paso del proceso de gestión para que pueda recuperarse lo suficiente como para volver a sus actividades habituales. Para cuidar los derechos de individuos (después de todo, esta es su vida), la finalidad de la calidad en todos los servicios de atenciones debe ser la satisfacción del cliente.



La satisfacción de necesidad y expectativa respecto de la salud del consumidor, brindar un tratamiento acorde con los estándares éticos y los conocimientos médicos actuales, tal como lo haría en los centros de atención médica” es lo que Barrios O. (7) caracteriza como atención de calidad. Una buena atención reduce los procesos administrativos complejos y eleva el papel del profesional de la salud, permitiéndole cultivar atributos que reflejan una cultura científica sólida, una base axiológica sólida y una práctica profesional altamente estimada.

La calidad de atención se refiere al grado de servicios que cumple con las expectativas y necesidades del cliente, asegurando su satisfacción y bienestar. Incluye aspectos tanto tangibles como intangibles del servicio prestado. (6)

Las dimensiones son:

Elementos Tangibles:

Esto incluye la apariencia de las instalaciones, la calidad y modernidad del equipo, la apariencia del personal, y cualquier material de comunicación visual que se utilice. Esto juega y es fundamental de primera impresión del cliente sobre la calidad del servicio y pueden influir en su percepción global. (5)



Fiabilidad:

Definido como la habilidad del servicio para honrar sus compromisos de manera constante y exacta. Esto implica no solo cumplir con las tareas y servicios pactados, sino también mantener una uniformidad en cada ejecución. La confiabilidad es esencial para forjar y conservar la devoción del cliente, garantizando que el servicio sea confiable y digno de confianza.(5)

Capacidad de Respuesta:

Se refiere a la disposición y destreza del equipo para brindar asistencia y atención rápida y eficaz a los usuarios. Incluye aspectos como la rapidez con la que responden a quejas y preguntas, la disponibilidad de información cuando se necesita, y la habilidad para adaptarse a situaciones imprevistas, en términos de atención inmediata y efectiva. (5)

Seguridad:

La seguridad se refiere a la confianza que el personal es capaz de transmitir a los clientes mediante su conocimiento, habilidades y cortesía. Implica la percepción del cliente de estar en un entorno seguro y confiable, donde su bienestar es una prioridad. La seguridad abarca tanto la seguridad física como la emocional del cliente, asegurando que el servicio proporcionado es competente y digno de confianza. (6)



2.1.4.2. Satisfacción del usuario externo

La ilusión del usuario y las posibilidades que brindan los servicios de excelencia son siempre las piedras angulares de su dicha. Siempre que los servicios que necesita cumplan o superen sus expectativas, el usuario estará satisfecho en este sentido. Ahora bien, es posible que los hallazgos sean bastante eficientes si estas expectativas son mínimas o si el paciente tiene accesibilidad restringida a estos servicios (18).

Según Dewi, la esencia radica en cómo los servicios ofrecidos alcanzan o superan las expectativas del cliente, generando una experiencia enriquecedora y satisfactoria.(6)

Las dimensiones son:

Confiabilidad:

Definido como capacidad del servicio de ser consistente y preciso en su entrega. Es la cualidad de ser digno de confianza y de proporcionar siempre el mismo nivel de calidad. Los clientes esperan que los servicios sean prestados sin errores y de manera predecible, lo que refuerza su confianza en la organización. La confiabilidad implica también la honestidad y la integridad en todas las interacciones con el cliente. (4)

Validez:

La validez abarca la eficacia y pertinencia de los servicios ofrecidos, garantizando que satisfagan las demandas y



anhelos del cliente. Un servicio válido es aquel que es pertinente y adecuado para resolver los problemas del cliente o para satisfacer sus necesidades específicas. La validez implica que el servicio tiene un valor real para el cliente y que se basa en principios y prácticas sólidas. (8)

Lealtad:

La lealtad es la disposición del cliente para seguir utilizando el servicio y recomendarlo a otros, basado en experiencias previas positivas. La lealtad se construye a través de la satisfacción continua del cliente y de fabricación de relación y compromiso. Un cliente leal es más probable que perdone errores ocasionales y que actúe como un defensor del servicio. (8)

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calidad de atención

Definido como medida de un servicio especializado en salud, tanto para personas como para grupos, incrementan la posibilidad de obtener los hallazgos de salud deseados se conoce como calidad.

Satisfacción del Usuario Externo

El grado en la cual la organización de sanidad acata con las expectativas y opiniones del usuario.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

Se distingue por aplicar estrategias y técnicas cuantitativas, a abarcar desde la medición y el uso de magnitudes hasta la observación y evaluación de unidades analíticas, utilizando muestras y datos estadísticos. (19)

Tipo de la investigación: No experimental

Las investigaciones experimentales y cuasiexperimentales se distinguen por que la variable independiente que define los grupos de estudio no está bajo el control del investigador en comparación con las investigaciones no experimentales. (20)

Nivel de investigación: Correlacional

Vinculan variables para una población o grupo basándose en un patrón confiable. (21)



3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Departamento de Puno

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Estará formada por 180 pacientes que visitan el Hospital Carlos Monge Medrano.

Muestra

La muestra estará conformada por 180 pacientes

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Técnicas

Encuesta

Instrumentos

Cuestionario

3.5. RECOGIDA DE DATOS

El punto de partida será el examen de las 180 encuestas. Todo cuestionario se recogió en una hoja Word. La etapa final incluido vaciar los datos en hojas Excel, por ejemplo, la tabulación quede más clara. Finalmente, de la hoja se exportaron los datos al software SPSS-v.26. En la examinación se usaron tabulaciones de frecuencia, representaciones con descripciones vinculadas, análisis e interpretación, etc.



3.6. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La finalidad de la vinculación de la prueba estadística es establecer si 2 variables tienen una relación, además si esta vinculación es estadística representativamente, en otras palabras, no es hallazgo al azar, (22).



CAPÍTULO IV

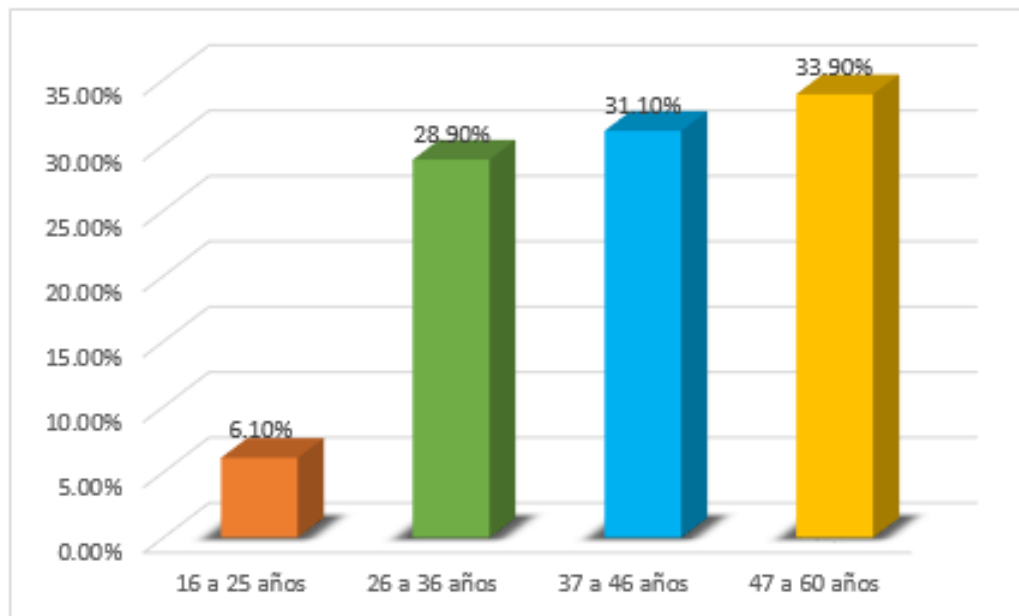
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA 1
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
16 a 25 años	11	6.10%
26 a 36 años	52	28.90%
37 a 46 años	56	31.10%
47 a 60 años	61	33.90%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 1
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se observa cómo se reparte la edad de los pacientes que visitan la clínica dental del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca en el año 2024.

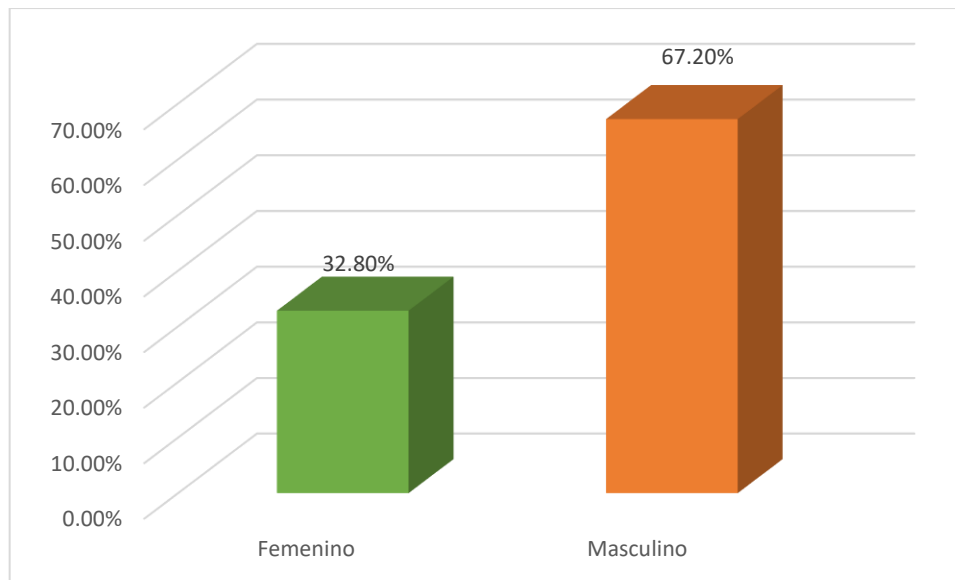
De la muestra estudiada la edad predominante es 47 a 60 años con 33.90% (61), seguido de las edades de 37 a 46 años con 31.10% (56), las edades de 26 a 36 años con 28.9% (52), las edades de 16 a 25 años con 6.10% (11).

TABLA 2
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	111	32.80%
Masculino	69	67.20%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 2
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

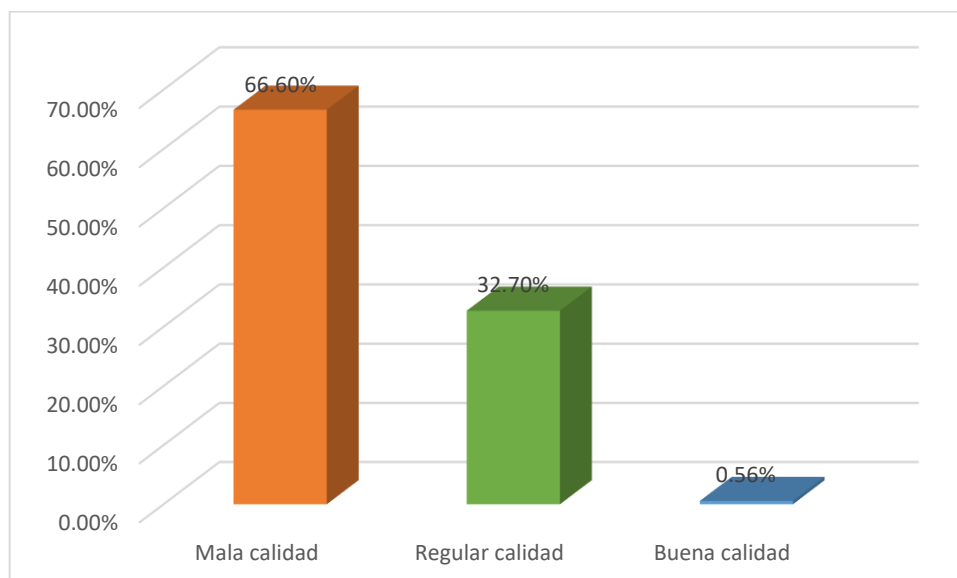
Se aprecia la proporción de mujeres y hombres que visitan la clínica de odontología. La muestra analizada abarca un 67,20% (69) de hombres y un 32,8% (111) de mujeres.

TABLA 3
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
Mala calidad	120	66.60%
Regular calidad	59	32.70%
Buena calidad	1	0.56%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 3
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se observa cómo se reparte la proporción de usuarios que visitan el área de odontología del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca en 2024.

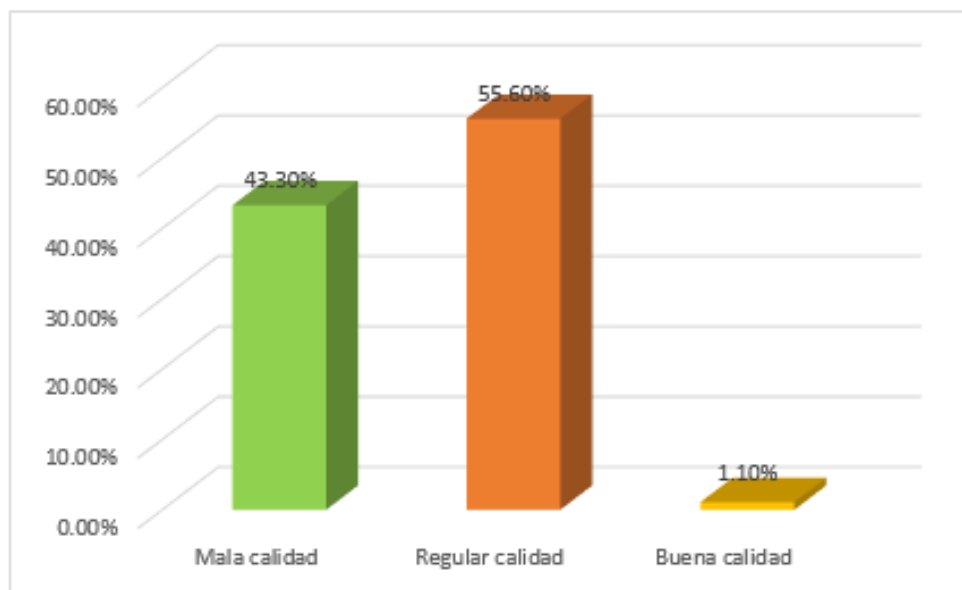
De la muestra estudiada se evidencian que la mayor proporción perciben una mala calidad 66.6%, seguido por una regular calidad de atención con el 32.7% y finalmente buena calidad de atención con el 0.5%

TABLA 4
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
Mala calidad	78	43.30%
Regular calidad	100	55.60%
Buena calidad	2	1.10%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 4
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

La evaluación de la confiabilidad en la excelencia del servicio dental en el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca durante el año 2024.

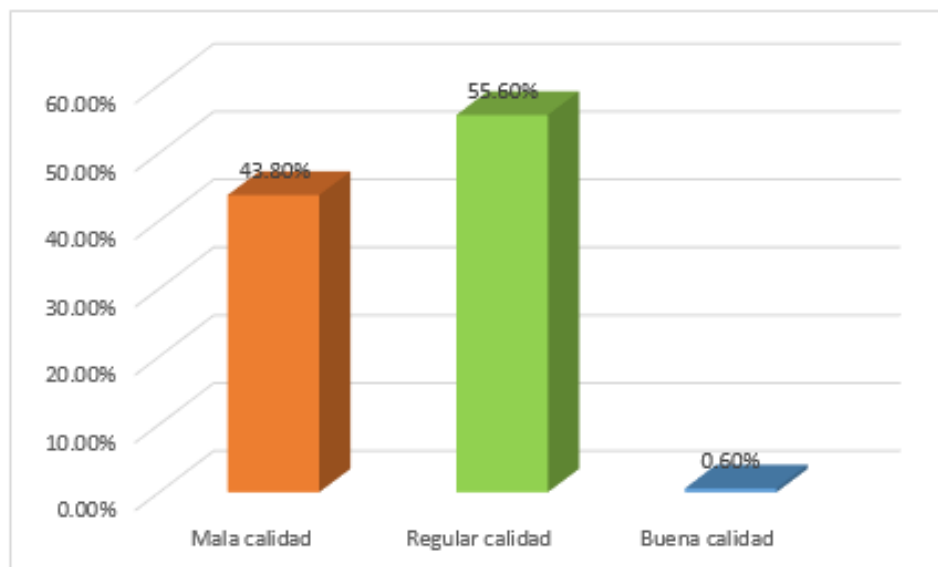
De la muestra estudiada se evidencian que la mayor proporción perciben una regular calidad 55.6%, seguido por pacientes que calificaron una mala calidad de atención con el 43.3% y finalmente 1.10% buena calidad de atención.

TABLA 5
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Mala calidad	79	43.80%
Regular calidad	100	55.60%
Buena calidad	1	0.60%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 5
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se observa cómo se reparte el porcentaje de usuarios que visitan el área de odontología del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca en 2024.

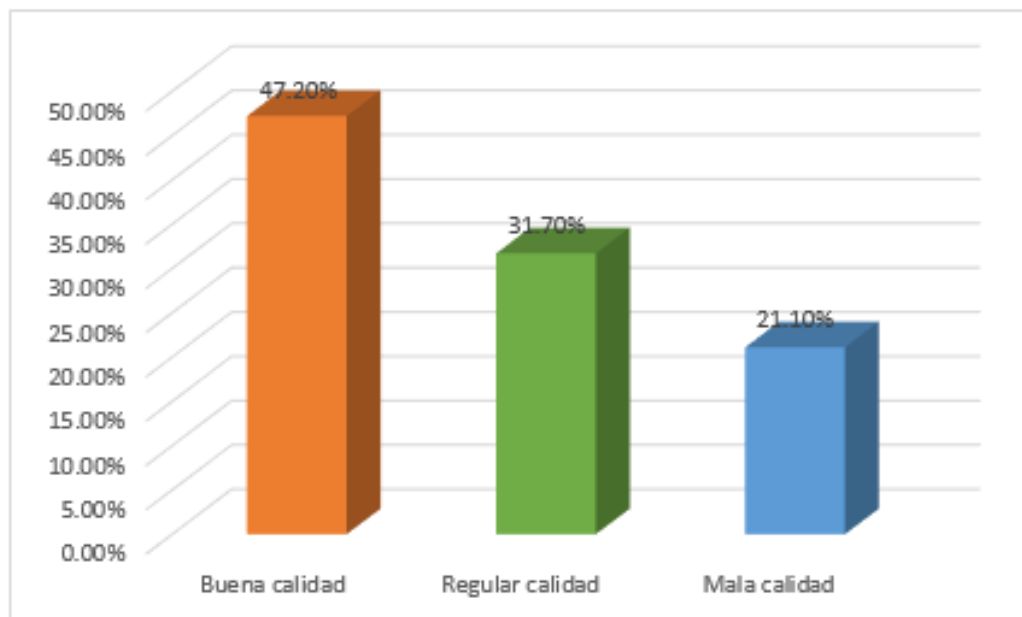
De la muestra estudiada se evidencian que la mayor proporción perciben una regular calidad 55.6%, una mala calidad de atención con el 43.8% y finalmente usuarios buena calidad de atención con el 0.60%.

TABLA 6
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
Buena calidad	85	47.20%
Regular calidad	57	31.70%
Mala calidad	38	21.10%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 6
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

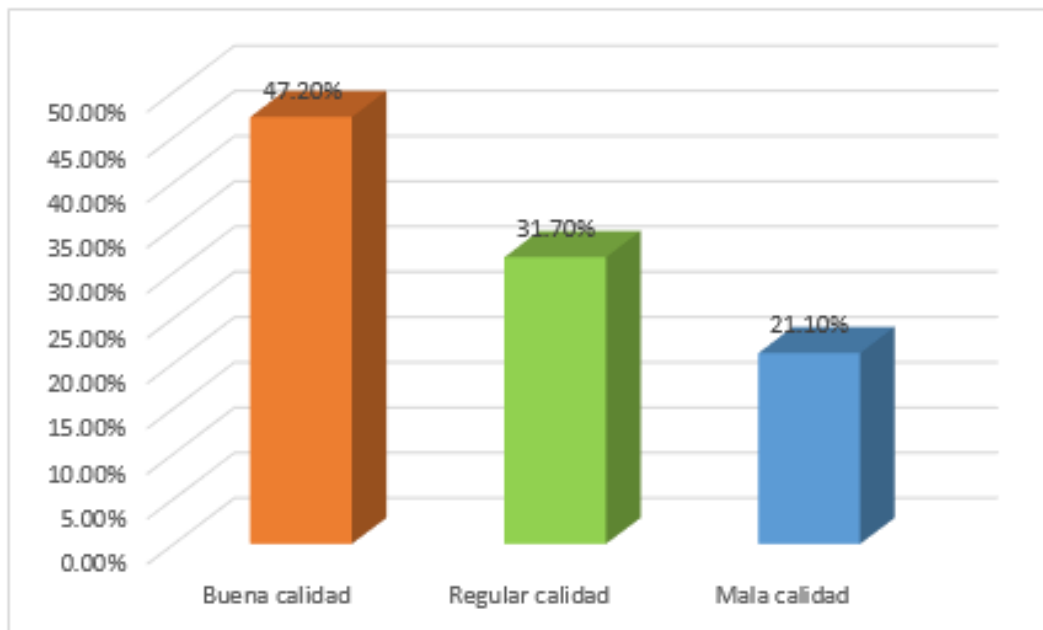
Se observa cómo la seguridad de atención se reparte porcentualmente entre los usuarios. De la muestra estudiada se evidencian que la mayor proporción perciben una buena calidad 47.2%, regular calidad de atención con el 31.7% y finalmente perciben una mala calidad de atención el 21.10%.

TABLA 7
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

CALIDAD	Frecuencia	Porcentaje
Buena calidad	80	47.20%
Regular calidad	53	31.70%
Mala calidad	47	21.10%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 7
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

En el año 2024, los pacientes que se dirigen al área de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca.

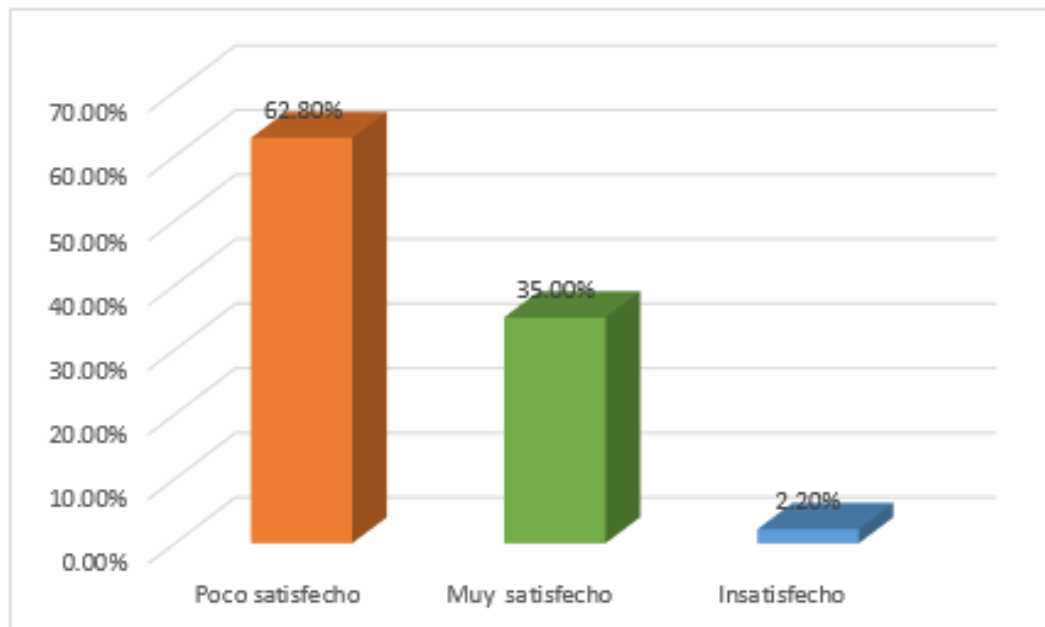
De la muestra estudiada se evidencian que la mayor proporción perciben una buena calidad 47.2%, regular calidad de atención con el 31.7% y finalmente los usuarios calificaron una mala calidad de atención con el 21.10%.

TABLA 8
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

SATISFACCION	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	63	35.00%
Poco satisfecho	113	62.80%
Insatisfecho	4	2.20%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

FIGURA 8
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se aprecia cómo se reparte la felicidad entre los pacientes que visitan la clínica de odontología. La muestra analizada revela que un 62.80% de los pacientes están descontentos con la atención recibida, un 35.00% están encantados con la atención recibida y solo un 2.20% se siente insatisfecho.

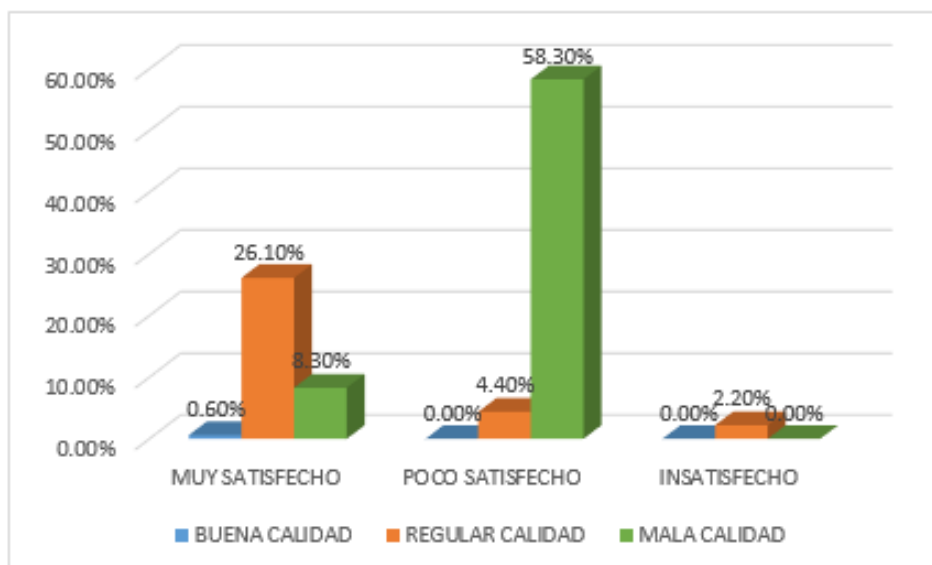
TABLA 9
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

ELEMENTOS	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
BUENA CALIDAD	1	0.60%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.60%
REGULAR CALIDAD	47	26.10%	8	4.40%	4	2.20%	59	32.70%
MALA CALIDAD	15	8.30%	105	58.30%	0	0.00%	120	66.60%
TOTAL	63	35.00%	113	62.70%	4	2.20%	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

$$\alpha = 0.05 \quad gl = 2 \quad X^2_c = 95.469 \quad p = 0.000$$

FIGURA 9
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se percibe cómo la felicidad del paciente y los tangibles se entrelazan en los pacientes que visitan el servicio de odontología en un centro hospitalario.

El 0.60% (1) de los usuarios revela una excelente calidad, mientras que un 0.60% expresa una gran satisfacción.

El 32.70% (59) de los usuarios revelan una calidad aceptable, de los cuales un 26.10% se siente muy satisfecho, un 4.40% se siente poco satisfecho y un 2.20% se siente insatisfecho.

El 66.60% (120) de los usuarios señalan una calidad deficiente, de los cuales solo un 8.30% se siente muy satisfecho, un 58.30% se siente poco satisfecho y un 0.00% se siente insatisfecho.

Según la prueba estadística chi cuadrado, la satisfacción del usuario y las dimensiones tangibles del usuario están entrelazadas de manera notable.

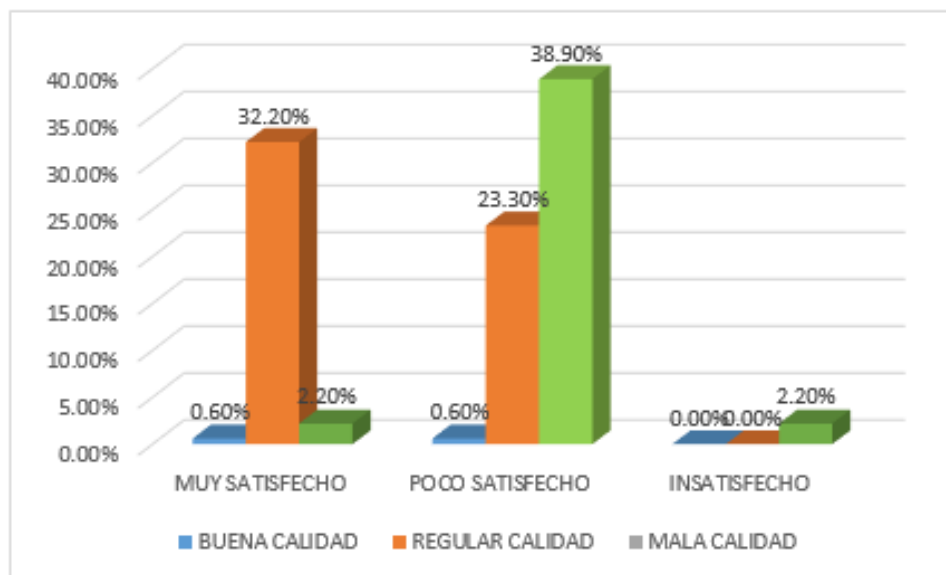
TABLA 10
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

FIABILIDAD	SATISFACCIÓN							
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
BUENA CALIDAD	1	0.60%	1	0.60%	0	0.00%	2	1.20%
REGULAR CALIDAD	58	32.20%	42	23.30%	0	0.00%	100	55.50%
MALA CALIDAD	4	2.20%	70	38.90%	4	2.20%	78	43.30%
TOTAL	63	35.00%	113	62.80%	4	2.20%	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

$\alpha = 0.05$ $g l = 2$ $\chi^2_c = 58.407579$ $p = 0.000$

FIGURA 10
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se detecta un vínculo entre la felicidad del paciente y su confianza en el servicio de odontología del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca en el año 2024.

El 1.20% (2) de los usuarios revela una excelente calidad, mientras que un 0.60% se siente completamente satisfecho y otro 0.60% se siente poco insatisfecho.

El 55.50% (100) de los usuarios revelan una calidad aceptable, mientras que un 32.20% se siente muy satisfecho, un 23.30% se siente poco satisfecho y un 0.00% se siente insatisfecho.

El 43.30% (78) de los usuarios revelan una calidad deficiente, mientras que un 2.20% se siente muy satisfecho, un 38.90% se siente poco satisfecho y un 2.20% se siente insatisfecho.

Según la prueba chi cuadrado, la felicidad del usuario y la confianza se entrelazan de manera asombrosa, con resultados $P=0.0000 < \alpha=0.05$.

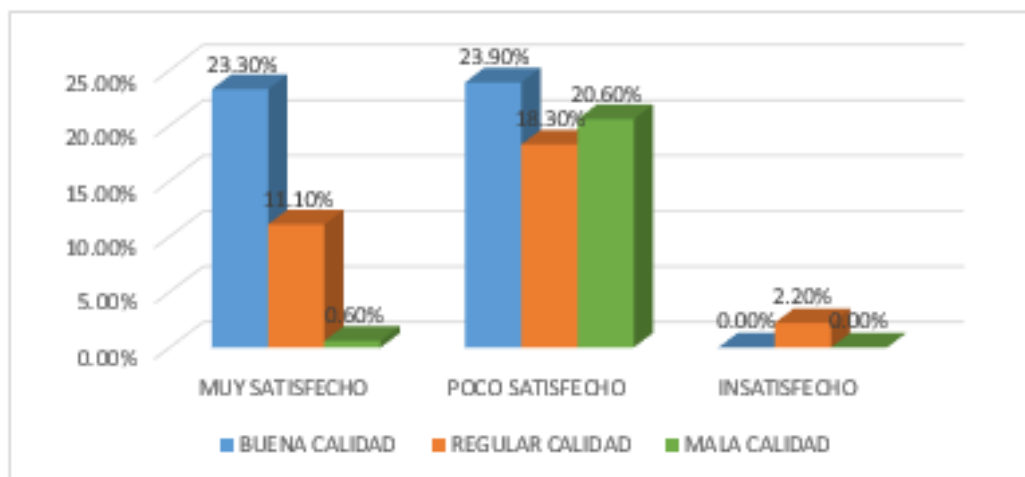
TABLA 11
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN
SEGURIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA
2024

SEGURIDAD	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO			
	F	%	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	42	23.30%	43	23.90%	0	0.00%	85	47.20%
REGULAR CALIDAD	20	11.10%	33	18.30%	4	2.20%	57	31.60%
MALA CALIDAD	1	0.60%	37	20.60%	0	0.00%	38	21.20%
TOTAL	63	35.00%	113	62.80%	4	2.20%	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

$$\alpha = 0.05 \quad gl = 2 \quad X_c^2 = 34.521927 \quad p = 0.000$$

FIGURA 11
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN
SEGURIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA
2024





INTERPRETACIÓN

En el año 2024, los visitantes del área de odontología del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca se entrelazan en una danza de alegría y confianza.

El 47,20% (85) de los usuarios revelan una excelente calidad, mientras que un 23,30% está completamente satisfecho y un 23,90% siente una escasa insatisfacción.

El 31.60% (57) de los usuarios revelan una calidad aceptable, siendo que un 11.10% se siente muy satisfecho, un 18.30% se siente poco satisfecho y un 2.20% se siente insatisfecho.

El 21.20% (38) de los usuarios señalan una calidad deficiente, mientras que un 0.60% se siente muy satisfecho, un 20.60% se siente poco satisfecho y un 0.00% se siente insatisfecho.

Según la prueba estadística chi cuadrado, la satisfacción del usuario y la seguridad se entrelazan de manera notable, con $P=0.0000 < \alpha=0.05$.

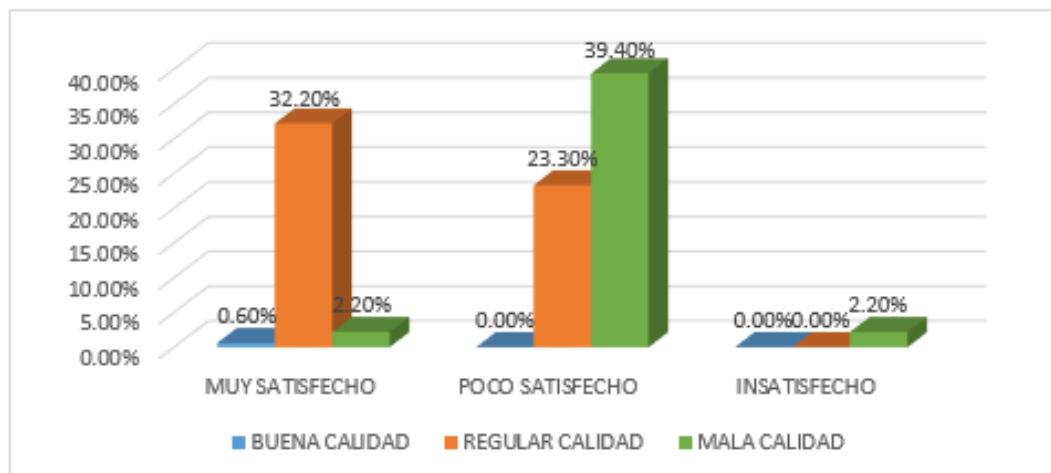
TABLA 12
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN RESPUESTA EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

RESPUESTA	SATISFACCIÓN							
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	1	0.60%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.60%
REGULAR CALIDAD	58	32.20%	42	23.30%	0	0.00%	100	55.50%
MALA CALIDAD	4	2.20%	71	39.40%	4	2.20%	79	43.80%
TOTAL	63	35.00%	113	62.70%	4	2.20%	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

$$\alpha = 0.05 \quad gl = 2 \quad X_c^2 = 58.4097 \quad p = 0.000$$

FIGURA 12
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN RESPUESTA EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

Se evidencia la conexión entre la felicidad del paciente y su habilidad para responder en los pacientes que visitan el área de odontología del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca en el año 2024.

La muestra analizada revela que un 0.60% (1) de los usuarios destaca una calidad excelente, mientras que un 0.60% se siente muy satisfecho, mientras que un 0.00% se siente poco o nada satisfecho, y un 0.00% se siente insatisfecho.

Según la estadística chi cuadrado, la felicidad del usuario y las reacciones de los usuarios están intrínsecamente entrelazadas, con $P=0.0000 < \alpha=0.05$. El 55.50% (100) de los usuarios revelan una calidad aceptable, mientras que un 32.20% se siente muy satisfecho, un 23.30% se siente poco satisfecho y un 0.00% se siente insatisfacción.

El 43.80% (79) de los usuarios señalan una calidad deficiente, de los cuales solo un 2.20% está completamente satisfecho, un 39.40% está poco o nada satisfecho y un 2.20% está completamente insatisfecho.

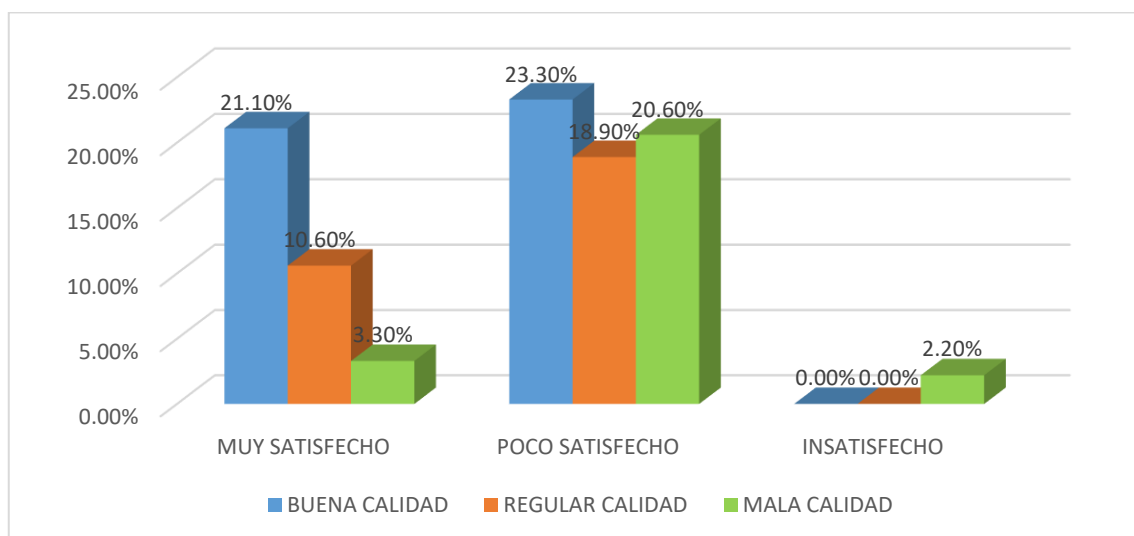
TABLA 13
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

CALIDAD	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
BUENA CALIDAD	38	21.10%	42	23.30%	0	0.00%	80	44.40%
REGULAR CALIDAD	19	10.60%	34	18.90%	0	0.00%	53	29.50%
MALA CALIDAD	6	3.30%	37	20.60%	4	2.20%	47	26.10%
TOTAL	63	35.00%	113	62.80%	4	2.20%	180	100.00%

Fuente: matriz sistematización de datos

$$\alpha = 0.05 \quad gl = 2 \quad X_c^2 = 24.805576 \quad p = 0.000$$

FIGURA 13
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024





INTERPRETACIÓN

La dicha del paciente y la excelencia en la atención dental del hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca 2024 se entrelazan como hilos entrelazados.

El 44,40% (80) de los participantes revelan una excelente calidad, mientras que un 21,10% se siente muy satisfecho y un 23,30% siente poca satisfacción.

El 29.50% (53) de los usuarios revelan una calidad aceptable, siendo que un 10.60% están encantados y un 18.90% están descontentos.

El 26.10% (47) de los usuarios perciben una calidad deficiente, aunque un 3.30% se siente muy satisfecho, un 20.60% se siente poco satisfecho y un 2.20% se siente insatisfecho.

La felicidad del usuario y la excelencia del servicio se entrelazan de manera notable, según la prueba estadística chi cuadrado, con resultados $P=0.0000 < \alpha=0.05$.



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta indagación se ha intentado desentrañar cómo la excelencia en la atención dental del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024, influye en la felicidad de los clientes externos. El análisis chicuadrado reveló que (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05), revelando así una conexión entre ambas variables. Estos descubrimientos se entrelazan con la indagación de Hermida (2), quien concluye que los pacientes del ambulatorio del CS N°2 experimentaron una gran felicidad con los servicios ofrecidos. Dado que la dicha del usuario es un termómetro confiable de la excelencia del servicio y que la excelencia y la alegría del usuario están entrelazados, se puede afirmar que los servicios ambulatorios ofrecidos por esta unidad son de excelencia.

Debido a que el vínculo entre la calidad de los servicios y la felicidad del usuario puede cambiar según una variedad de condiciones y situaciones, los hallazgos del estudio del autor citado y el nuestro coinciden. Dado que la felicidad del cliente debería estar fuertemente correlacionada con la calidad del servicio, puede resultar desconcertante que esta relación sea a menudo baja. Una conversación sobre esta baja proporción podría cubrir una serie de temas importantes:

En primer lugar, es fundamental recordar que la calidad del servicio es un término amplio que incluye muchos elementos diferentes, incluida la capacidad de responder a las solicitudes de los usuarios, la calidad de los bienes o servicios proporcionados, la eficacia en la prestación de servicios y el servicio al cliente. Sin embargo, más allá de la calidad del servicio, una variedad mucho más amplia de características también puede afectar la



felicidad del consumidor. Estas variables pueden incluir, entre otras cosas, las expectativas previas del usuario, encuentros pasados, percepción de valores y nivel de personalización del tratamiento.

En segundo lugar, las percepciones subjetivas de los clientes con respecto a la calidad del servicio pueden variar mucho entre sí. Es posible que un servicio cumpla con las expectativas de algunos consumidores, pero no alcance las de otros. Esto podría ser el resultado de variaciones en las preferencias personales, antecedentes culturales, demandas particulares o incluso estados mentales al interactuar con el servicio.

Además, podría haber una variedad de variables que influyen en satisfacer al consumidor además de la calidad de los servicios. El satisfacer al consumidor también puede verse influenciada significativamente por otros factores, incluido el valor percibido, la amabilidad del personal, la accesibilidad, la facilidad de uso y las soluciones eficientes a los problemas. Si un servicio no cumple con estos otros requisitos importantes, es posible que incluso uno con estándares de calidad excelentes no pueda satisfacer completamente a los consumidores.

Es crucial considerar el entorno en el que se ofrece el servicio. La excelencia del servicio puede no influir significativamente en la dicha general de los clientes cuando se topan con desafíos personales o emocionales o cuando tienen expectativas desmesuradas. Las opiniones de los usuarios sobre la excelencia de los servicios pueden estar menos impactadas por la escasez de rivalidad o la escasez de opciones. En resumen, aunque la excelencia del servicio es la piedra angular de la dicha del cliente, otras variables también podrían influir significativamente.



La ambigüedad y la intrincada definición de calidad de los servicios, junto con el efecto de otras variables en la vivencia del cliente, podrían ser los arquitectos de la frágil conexión entre la excelencia de los servicios y el deleite del cliente.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En conformidad con el propósito general se ha concluido, calidad de atención, el 44.40% buena, 29.50% regular, 26.10% mala calidad, satisfacción del usuario, 35.00% muy satisfecho, 62.80% poco satisfecho, 2.20% insatisfecho. La excelencia en la atención y la felicidad de los pacientes externos en el Servicio Odontológico del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024, se revela con un P-valor de 0.000, inferior al $\alpha=0.05$ según la Tabla 13.
- SEGUNDA:** De acuerdo con el objetivo específico 1, se han obtenido resultados palpables sobre la calidad del servicio: 0.60% excelente, 32.70 % moderado, 66.70% deficiente y 2.20% insatisfecho. La felicidad de los visitantes externos está profundamente vinculada a aspectos palpables en la atención dental del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024. Se calcula que P-valor es de 0.000, lo que significa que está por debajo de $\alpha=0.05$ según la Tabla 09.
- TERCERA:** En conformidad con el objetivo específico 2 se ha concluido la fiabilidad calidad de atención, el 1.20% buena, 55.50% regular, 43.30% mala calidad, satisfacción del usuario, 35.00% muy satisfecho, 62.80% poco satisfecho, 2.20% insatisfecho, Existen vínculos profundamente significativos entre la felicidad de los



visitantes externos y la confiabilidad de la atención dental en el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024. Se calcula que P-valor es de 0.000, inferior al $\alpha=0.05$ según la Tabla 10.

CUARTA: En conformidad con el objetivo específico 3 se ha concluido la seguridad calidad de atención, el 47.20% buena, 31.60% regular, 21.20 % mala calidad, satisfacción del usuario, 35.00% muy satisfecho, 62.80% poco satisfecho, 2.20% insatisfecho, La felicidad de los visitantes externos y la confianza en la calidad de los servicios odontológicos del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024, están íntimamente ligados. Se calcula que P-valor es de 0.000, inferior al $\alpha=0.05$ según la Tabla 11.

QUINTA: En conformidad con el objetivo específico 4 se ha concluido la dimensión capacidad respuesta calidad de atención, el 47.20% buena, 31.60 % regular, 21.20 % mala calidad, satisfacción del usuario, 35.00% muy satisfecho, 62.80% poco satisfecho, 2.20% insatisfecho, El éxito de los usuarios externos y las habilidades de respuesta en el área de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2024, se evidencia con un P-valor de 0.000, inferior al $\alpha=0.05$ según la Tabla 12.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al director del Hospital Carlos Monge Medrano, coordinar con el servicio de calidad, para realizar planes de mejora, y de esa manera, prestar mucha atención a los usuarios externos que necesiten, o requieran atención de acuerdo a sus necesidades
- SEGUNDA:** Al arquitecto del Hospital Carlos Monge Medrano, realizar una evaluación exhaustiva de la infraestructura del consultorio dental y dar prioridad en la remodelación de la infraestructura esto puede incluir las oficinas, áreas de espera y área de recepción.
- TERCERA:** Al jefe de servicio del consultorio dental Hospital Carlos Monge Medrano desarrollar protocolos estandarizados para cada tipo de tratamiento odontológico que se ofrece en el consultorio dental. Estos protocolos deben incluir pasos específicos a seguir, materiales, e insumos recomendados y pautas para el seguimiento posterior al tratamiento.
- CUARTA:** Al coordinador de la estrategia Sanitaria de salud bucal del Hospital Carlos Monge Medrano, solicite equipos de última generación e Instalación de historias clínicas electrónicas. E implementar un sistema automatizado para programar citas que recordará a los pacientes sus citas mediante tele salud, llamadas telefónicas o correos electrónicos. Esto mejorará la eficacia de la gestión y reducirá el tiempo de espera.



QUINTA: A la responsable de la Unidad de capacitación, que asegúrese de que todos los empleados del consultorio de odontología reciban capacitación de relación interpersonal, trato a los pacientes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez-Piña DA, Ayala-Picazo M, Villatoro-Martínez A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nac. Odontol.* (2020); 16(1), 1-18. doi: <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
2. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, AlGhanem SZ. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus.* 2023 Nov 22;15(11):e49223. doi: 10.7759/cureus.49223. PMID: 38143666; PMCID: PMC10739550.
3. Morales-Reyes Hilda Nelly, Martínez-Vidaurre Carlos, Mayek-Pérez Netzahualcoyotl. Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. *Horiz. sanitario [revista en la Internet].* 2023 Ago [citado 2025 Mayo 01]; 22(2): 263-270. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592023000200263&lng=es. Epub 29-Ene-2024. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n2.4963>.
4. Pozo
5. Amau Chiroque Juan Manuel, León Manco Roberto Antonio, Ticona Zela Rogelio Junior, Estrada Chiroque Luisa Mirtha. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Rev Cub Med Mil [Internet].* 2022 Mar [citado 2025 Mayo 01]; 51(1): . Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572022000100016&lng=es. Epub 01-Mar-2022.
6. Fabián-Sánchez Andrea Carolina, Podestá-Gavilano Luis Enrique, Ruiz-Arias Raúl Alberto. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizontal. Medicina. [Internet].* 2022 Ene [citado 2025 Mayo 01]; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es. Publicación electrónica 03-mar-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.



7. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. perú. medicina exp. salud publica [Internet]. 2019 octubre [citado 2025 mayo 01] ; 36(4): 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
8. Vásquez BAJ. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018. 2021;1–12. Available from: https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/4943/1/TMG28_Hua.pdf
9. Lara-Alvarez Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza Rocío Victoria, Arellano-Sacramento César. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2020 Jul [citado 2025 Mayo 01] ; 30(3): 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
10. Chavez YL. calidad de la atención y satisfacción del usuario en un centro de salud chiclayo, 2023. Chiclayo Tesis para optar titulo profesional Universidad señor de sipan 2024.
11. Ríos JR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021 Huancayo Tesis para optar Magister Universidad continental 2022.
12. Del Aguila MEL, Baneo GMG. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del hospital essalud III - Iquitos, año 2022. 2024;2024. Available from: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2581>
13. Jesús, F A. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Tesis para optar Maestro Universidad Cesar Vallejo Lima 2017.



14. Villanueva LM. calidad de atención y la satisfacción del usuario externo realizado por el servicio de odontología del Hospital II EsSalud de Huaraz en el año 2019 Tesis para optar título profesional Universidad Nacional Santiago antunez de mayolo 2019
15. Tumi S. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019. 2020;8–9. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14307/Tumi_Tito_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. M. NR. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company. 2009;
17. Ñaupas PH, Valdivia DMR, Palacios VJJ, Romero DHE. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis [Internet]. Quinta Ed. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2018. 1689–1699 p. Available from: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
18. Briones G. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. 2002;
19. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. Metodología de la investigación. Sexta Ed. Editorial McGraw Hill; 2014.
20. López P, S. F. Metodología de la investigación social cuantitativa. 2015



APÉNDICES



APÉNDICE 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023?	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023.	Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023.	VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de atención Dimensiones ✓ Elementos tangibles Estado de las instalaciones Equipamiento moderno Tiempo de espera Comunicación del personal ✓ Fiabilidad Puntualidad en las citas Precisión en el diagnóstico Coherencia en el tratamiento Seguimiento adecuado ✓ Capacidad de respuesta Rapidez en la atención a emergencias Disponibilidad de citas Accesibilidad del personal Flexibilidad en los horarios ✓ Seguridad Higiene y esterilización	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: -No experimental ENFOQUE -Cuantitativo NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional POBLACIÓN Estará conformada 220 pacientes que concurren al centro de salud Carlos Monje Medrano MUESTRA La muestra estará conformada por 180 pacientes TÉCNICAS - Encuesta INSTRUMENTOS - Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023?	Determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023.	Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023		
¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del hospital	Establecer la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje	Existe relación significativa del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del		



Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023?	Medrano, Juliaca 2023.	hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023	<p>Identificación del paciente</p> <p>Seguridad durante los tratamientos</p> <p>Información sobre riesgos y precauciones</p>
¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023?	Determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023.	Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiabilidad Precisión en el diagnóstico Consistencia en el tratamiento Cumplimiento de los horarios Transparencia en los costos
¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023?	Determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023.	Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del hospital Carlos Monje Medrano, Juliaca 2023	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Validez Precisión del diagnóstico inicial Efectividad del tratamiento Concordancia con estándares profesionales Satisfacción del paciente <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lealtad Intención de regresar Recomendación a otros Fidelidad a la clínica Disposición a pagar más



APÉNDICE 2 INSTRUMENTOS

	CALIDAD DE ATENCION					
	Dimensión 1. Elementos tangibles					
	Item: "Las instalaciones del servicio de odontología están limpias y bien mantenidas."					
	Item: " El servicio de odontología cuenta con equipos odontológicos modernos y actualizados."					
	Item: "El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología es razonable."					
	Item: "El personal del servicio de odontología se comunica claramente conmigo sobre los procedimientos y el tratamiento."					
	Dimensión 2. Fiabilidad					
	Item: "Las citas en el servicio de odontología comienzan puntualmente."					
	Item: "Los diagnósticos realizados por el personal del servicio de odontología son precisos."					
	Item: "El tratamiento recomendado por el personal del servicio de odontología es consistente con mis necesidades y expectativas."					
	Item: "Después de un tratamiento, el personal del servicio de odontología dental realiza un seguimiento adecuado para asegurarse de que todo esté bien."					
	Dimensión 3. Capacidad de respuesta					
	Item: "El servicio de odontología responde rápidamente a situaciones de emergencia odontológica."					
	Item: "Es fácil conseguir una cita en el servicio de odontología cuando la necesito."					
	Item: "El personal del servicio de odontología está disponible y dispuesto a responder a mis preguntas y preocupaciones."					
	Flexibilidad en los horarios					
	Dimensión 4. Seguridad					
	Item: "Los instrumentos y equipos utilizados en el servicio de odontología están adecuadamente esterilizados y se siguen estrictas normas de higiene."					
	Item: "El personal del servicio de odontología verifica mi identificación y mi historial médico antes de comenzar cualquier procedimiento."					
	Item: "Me siento seguro durante los tratamientos dentales, ya que el personal toma precauciones para evitar riesgos y complicaciones."					
	Item: "Antes de cualquier tratamiento, el personal del servicio de odontología me informa sobre posibles riesgos y precauciones a seguir."					



SATISFACCION DEL USUARIO					
Dimensión 1. Confiabilidad					
Ítem: "El diagnóstico proporcionado por el personal del servicio de odontología es preciso y confiable."					
Ítem: "El tratamiento recomendado por el servicio de odontología es consistente con mi condición dental y se mantiene a lo largo del tiempo."					
Ítem: "El servicio de odontología cumple con los horarios de citas programadas y evita retrasos o cancelaciones innecesarias."					
Ítem: "El servicio de odontología es transparente en cuanto a los costos del tratamiento, evitando sorpresas o cargos ocultos."					
Dimensión 2. Validez					
Ítem: "El diagnóstico inicial proporcionado por el servicio de odontología es preciso y refleja adecuadamente mi condición dental."					
Ítem: "El tratamiento recomendado por el servicio de odontología ha sido efectivo en abordar mis problemas dentales o mejorar mi salud bucal."					
Ítem: "Los procedimientos y tratamientos realizados por el servicio de odontología están en línea con los estándares profesionales y las mejores prácticas en odontología."					
Ítem: "Me siento satisfecho con la calidad de la atención y el servicio recibido en el servicio de odontología."					
Dimensión 3. Lealtad					
Ítem: "¿Tiene la intención de regresar al servicio de odontología para futuros tratamientos o revisiones?"					
Ítem: "¿Recomendaría al servicio de odontología a amigos, familiares u otros conocidos?"					
Ítem: "¿Ha sido paciente del servicio de odontología durante un período prolongado de tiempo?"					
Ítem: "¿Estaría dispuesto/a a pagar un poco más por los servicios del servicio de odontología en comparación con otras?"					



APÉNDICE 3

AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

APÉNDICE N°4 SOLICITUD

Año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas de Junín y Ayacucho

SOLICITO PERMISO PARA EJECUCION DE EL PROYECTO DE TESIS

ENCARGADO DE LA JEFATURA DDE HOSPITAL CARLOS MONGUE MEDRANO

DR. CARRASCO GONZALO EFRAÍN U.

YO, DELIA FRISANCHO AQUINO CON DNI 71709810,

bachiller en odontología de la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez de la ciudad de Juliaca, presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente.

que, de conformidad con el reglamento de la elaboración de trabajo de investigación de tesis, por motivos de ejecutar mi proyecto en las instalaciones del HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO (en el servicio de odontología) es por tal razón que solicito el permiso, y facilidad para realizar la ejecución de mi investigación de tesis titulado CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MANGUE MEDRANO JULIACA 2024. aprobado con resolución N°122-2024-D-F. OD-UANCV.J con la finalidad de aportar contribuir con la investigación.

POR LO EXPUESTO

pido a Ud. acceder a mi petición por ser justa y legal agradezco anticipadamente su comprensión.

Juliaca, 24 de junio 2024




Delia Frisancho Aquino
DNI 71709810



CONSTANCIA DE EJECUCIÓN



CONSTANCIA

EL JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION, DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO.

Quien suscribe, deja constancia que:

DELIA FISANCHO AQUINO

Bachiller en ODONTOLOGIA de la Universidad ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ ha recabado información para realizar su trabajo de investigación con el tema **CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024**, Concluyo con el recabado de información del proyecto de investigación en el la RED DE SALUD SAN ROMÁN, según Proveído Nro. 568-2024 -J-UADI-HCMM-RED-5-SR/J.

Se expide la presente constancia para fines que crea por conveniente.

Juliaca, 28 de Junio del 2024

EUCG/cf
C.c. Arch



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO
[Signature]
Dr. FRAUCCI E. CAPRANO GARCIZALO
JEFE UADI - CAPACITACION
MÉDICO - PEDIATRA
C.M.P. 44365 - R.N.E. 31001

Av. Huancané Km.2 - Juliaca - San Román - Puno
Red de Salud San Román - Cel: 991175569 - rissanroman.gob.pe
Hospital "Carlos Monge Medrano" - Cel: 987826830



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... Vilcapaza Luque Daysi

Acepto apoyar con la investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024" del autor bachiller: DELIA FRISANCHO AQUINO, para que evalúe la salud oral y aplique el cuestionario.

Juliaca ..01.. de ..Julio..... 2024

Firma

APÉNDICE 4 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



FOTOGRAFIA 1: se observa al investigador al frontis del hospital.





FOTOGRAFIA 2 Y 3: se observa al investigador realizando las Encuestas.



APÉNDICE 6

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Edith Cari Checa.

1.2. Años de experiencia laboral: 35 años

1.3. Grado académico: Investigadora

1.4. Título de la tesis :

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2024.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN			
		Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓
2. ABJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.				✓
5. SUFICIENCIA	Comprende de aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				✓
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				✓
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.				✓
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.				✓
10. APLICACION	Existencia de condiciones para aplicarse.				✓

III. CALIFICACION GLOBAL:(Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
✓		

Lugar y fecha:


Edith Cari Checa
 INVESTIGADOR RENACYT
 REGISTRO N° 90070070

Firma del Experto Informante

DNI: 01556817
851824540



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Silvera Quispe Elmer Alcides

1.2. Años de experiencia laboral: 18 años

1.3. Grado académico: Maestría

1.4. Título de la tesis :

Calidad de atención y Satisfacción del usuario Externo en el servicio de Odontología del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2024

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN			
		Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓
2. ABJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.				✓
5. SUFICIENCIA	Comprende de aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				✓
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				✓
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.				✓
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.				✓
10. APLICACION	Existencia de condiciones para aplicarse.				✓

III. CALIFICACION GLOBAL:(Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
✓		

Lugar y fecha:


 Mgr. Elmer A. Silvera Quispe
 ESPECIALISTA EN REHABILITACION ORAL
 C.O.P 19170 - R.N.E. 780

Firma del Experto Informante

DNI: 02168125

Telefono N°: 987763185



I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: HUANCA APAZA HUGO RICARDO

1.2. Años de experiencia laboral: 15 años

1.3. Grado académico: Doctor en Educación

1.4. Título de la tesis :

Calidad de atención y Satisfacción del usuario Externo en el servicio de odontología del hospital Carlos Monge Medrano Tarma 2024

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN			
		Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				/
2. ABJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.				/
5. SUFICIENCIA	Comprende de aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				/
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				/
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				/
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.				/
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.				/
10. APLICACION	Existencia de condiciones para aplicarse.				/

III. CALIFICACION GLOBAL:(Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
/		

Lugar y fecha:

D. HUGO A. HUANCA APAZA
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 14938

Firma del Experto Informante

DNI: 02172162

Telefono N°: 998009981



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**ARTÍCULO CIENTÍFICO
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE
MEDRANO JULIACA 2024**

PRESENTADO POR:

Bach. DELIA FRISANCHO AQUINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA



**Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

JULIACA - PERÚ

2024



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

QUALITY OF CARE AND EXTERNAL USER SATISFACTION IN THE DENTAL SERVICE OF THE CARLOS MONGE MEDRANO HOSPITAL JULIACA 2024

FRISANCHO D¹

Facultad de Odontología

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Juliaca - Perú

1. Bachiller en Odontología

RESUMEN

Objetivo: establecer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio Odontológico del centro hospitalario Carlos Monge Medrano.

Materiales y métodos: presente estudio es un diseño no experimental, de tipo transversal, descriptiva analítico, prospectivo de enfoque cuantitativo, nivel relacional. La muestra conformada por 180 pacientes del departamento de odontología, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario validado por 3 expertos **resultados.** 44.40% muestran una buena calidad, el 21.10% se encuentran muy satisfechos y el 23.30% poco insatisfechos. 29.50% muestran regular calidad, y el 10.60% se encuentran muy satisfechos, el 18.90% se encuentran poco satisfechos. 26.10% usuarios muestran mala calidad, y el 3.30% se encuentran muy satisfechos, el 20.60% se encuentran poco satisfechos, el 2.20% se encuentran insatisfechos.

Conclusión: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en usuarios que asisten al servicio de odontología del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2024. A la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P= 0.0000 < \alpha=0.05$

Palabras claves: Calidad de servicio, empatía, satisfacción del usuario

Incisors.



ABSTRACT

Objective: to establish the correlation of quality of care and satisfaction of the external user in the Dental service of the Carlos Monje Medrano hospital center, Juliaca 2024. Materials and methods: this study is a non-experimental design, cross-sectional, descriptive, analytical, prospective in approach. quantitative, relational level. The sample consisted of 180 patients from the dentistry department, the technique used was the survey and as an instrument a questionnaire validated by 3 experts was used. 44.40% show good quality, 21.10% are very satisfied and 23.30% are slightly dissatisfied. 29.50% show regular quality, and 10.60% are very satisfied, 18.90% are slightly satisfied. 26.10% users show poor quality, and 3.30% are very satisfied, 20.60% are slightly satisfied, and 2.20% are dissatisfied. Conclusion: There is a relationship between user satisfaction and quality in users who attend the dental service of the Carlos Monge Medrano Juliaca 2024 hospital. To the chi square statistical test with results $P= 0.0000 < \alpha=0.05$

Keywords: Service quality, empathy, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud es un factor fundamental para garantizar la satisfacción del usuario y mejorar los resultados clínicos. En el contexto de los servicios odontológicos, esta relación adquiere particular relevancia debido a la importancia de la salud bucal en el bienestar general de la población. La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza que la calidad de atención debe incluir aspectos técnicos, interpersonales y de confort, así como la capacidad de los

servicios para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios (1).

La satisfacción del usuario externo se configura como un indicador clave de la calidad percibida en los servicios de salud. Diversos estudios han señalado que factores como la accesibilidad, la comunicación, el trato del personal y la infraestructura influyen significativamente en la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios recibidos (2,3). En el ámbito hospitalario,



estos elementos son especialmente críticos, ya que determinan no solo la experiencia del paciente, sino también su adherencia a los tratamientos y su confianza en el sistema de salud.

El Hospital Carlos Monge Medrano, ubicado en la región altiplánica del Perú, enfrenta retos particulares en la provisión de servicios odontológicos de calidad. Esto se debe a factores como las limitaciones de recursos, la alta demanda de atención y las barreras geográficas y culturales propias de la región. En este contexto, es fundamental evaluar de manera sistemática la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo para identificar áreas de mejora y proponer estrategias que optimicen el servicio.

Según la OMS, la calidad de atención es el "conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de

efectos y la máxima satisfacción del usuario" (3,4)

Otro punto importante es el grado de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención odontológica ⁵. La satisfacción es la evaluación personalizada o percibida del usuario externo frente al uso de un servicio o producto intangible, y esta podría estar influenciada por algunos aspectos como la disposición o no del paciente de acceder a esta atención, el lugar donde esta se realiza o los recursos económicos con los que cuente para pagar por los servicios brindados ()

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios externos es utilizada como un termómetro para evaluar de forma responsable la atención de calidad y servicios de salud. Esto proporciona información detallada que permitirá implementar mejoras en infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, así como cubrir las brechas de los recursos humanos, entre otros ⁷.



II. MATERIALES Y MÉTODOS:

Tipo de investigación, transversal, prospectivo, analítico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, Se seleccionaron 180 usuarios del consultorio dental, del Hospital Carlos Monge Medrano, seleccionados por tipo de muestreo

no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada ha sido la encuesta, y instrumentos cuestionarios. Tipo de investigación prospectivo, analítico, transversal de enfoque cuantitativo

III. RESULTADOS:

TABLA N°02

TABLA N°01

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

ELEMENTOS	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	f	%	f	%	F	%		
BUENA CALIDAD	1	0.60%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.60%
REGULAR CALIDAD	47	26.10%	8	4.40%	4	2.20%	59	32.70%
MALA CALIDAD	15	8.30%	105	58.30%	0	0.00%	120	66.60%
TOTAL	63	35.00%	113	62.70%	4	2.20%	180	100.00%

$\alpha = 0.05$ $gl = 2$ $X^2_c = 95.469$ $p = 0.000$

FIABILIDAD	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	f	%	F	%	F	%		
BUENA CALIDAD	1	0.60%	1	0.60%	0	0.00%	2	1.20%
REGULAR CALIDAD	58	32.20%	42	23.30%	0	0.00%	100	55.50%
MALA CALIDAD	4	2.20%	70	38.90%	4	2.20%	78	43.30%
TOTAL	63	35.00%	113	62.80%	4	2.20%	180	100.00%

$\chi^2 = 58.407579$ $G = 2$ $\alpha = 0.05$ $p = 0.0000$

Interpretación:

Con p=0.000. Existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles en usuarios que asisten al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano.

Interpretación:

Con p=0.000. Existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en usuarios que asisten al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano.

TABLA N°3

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

SEGURIDAD	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
BUENA CALIDAD	42	23.30%	43	23.90%	0	0.00%	85	47.20%
REGULAR CALIDAD	20	11.10%	33	18.30%	4	2.20%	57	31.60%
MALA CALIDAD	1	0.60%	37	20.60%	0	0.00%	38	21.20%
TOTAL	63	35.00%	113	62.80%	4	2.20%	180	100.00%

$\chi^2 = 34.521927$ $G = 2$ $\alpha = 0.05$ $p = 0,0000$

Interpretación:

Con $p=0.000$. Existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad en usuarios que asisten al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano.

TABLA N°4

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN RESPUESTA EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2024

RESPUESTA	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
BUENA CALIDAD	1	0.60%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.60%
REGULAR CALIDAD	58	32.20%	42	23.30%	0	0.00%	100	55.50%
MALA CALIDAD	4	2.20%	71	39.40%	4	2.20%	79	43.80%
TOTAL	63	35.00%	113	62.70%	4	2.20%	180	100.00%

$\chi^2 = 58.4097$ $G = 2$ $\alpha = 0.05$ $p = 0,0000$

Interpretación:

Con $p=0.000$. Existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión respuesta en usuarios que asisten al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano.

TABLA N°5

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO

$\alpha = 0.05$ $gl = 2$ $\chi^2_c = 24.8000$ $p = 0.000$

RESPUESTA	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
BUENA CALIDAD	1	0.60%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.60%
REGULAR CALIDAD	58	32.20%	42	23.30%	0	0.00%	100	55.50%
MALA CALIDAD	4	2.20%	71	39.40%	4	2.20%	79	43.80%
TOTAL	63	35.00%	113	62.70%	4	2.20%	180	100.00%

Interpretación:

Con $p=0.000$. Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en usuarios que asisten al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano.



DISCUSIÓN:

En esta exploración se ha buscado determinar la vinculación entre calidad de atenciones y satisfacción de consumidores externos en el área odontológica del centro hospitalario Carlos Monje Medrano, Juliaca 2024. Se ha podido hallar que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05), a través del análisis chi cuadrado, lo cual nos dio a entender que hay una vinculación entre ambas variables. Estos hallazgos convergen en la exploración de en la exploración de Hermida (2), lo cual concluye que los clientes del ambulatorio

del C.S. N°2 tuvieron un alto nivel de satisfacción con los servicios del servicio, puede resultar desconcertante que esta relación sea a menudo baja. Una conversación sobre esta baja

que recibieron. Dado que la felicidad del usuario es un buen indicador de la calidad del servicio y que la calidad y la satisfacción del usuario están correlacionadas, se puede concluir que los servicios ambulatorios que brinda esta unidad son de alto calibre.

Debido a que el vínculo entre la calidad de los servicios y la felicidad del usuario puede cambiar según una variedad de condiciones y situaciones, los hallazgos del estudio del autor citado y el nuestro coinciden.

Dado que la felicidad del cliente debería estar fuertemente correlacionada con la calidad proporción podría cubrir una serie de temas importantes:

En primer lugar, es fundamental recordar que la calidad del servicio es un término amplio que



incluye muchos elementos diferentes, incluida la capacidad de responder a las solicitudes de los usuarios, la calidad de los bienes o servicios proporcionados, la eficacia en la prestación de servicios y el servicio al cliente. Sin embargo, más allá de la calidad del servicio, una variedad mucho más amplia de características también puede afectar la felicidad del consumidor. Estas variables pueden incluir, entre otras cosas, las expectativas previas del usuario, encuentros pasados, percepción de valores y nivel de personalización del tratamiento. En segundo lugar, las percepciones subjetivas de los clientes con respecto a la calidad del servicio pueden variar mucho entre sí. Es posible que un servicio cumpla con las expectativas de algunos

consumidores, pero no alcance las de otros. Esto podría ser el resultado de variaciones en las preferencias personales, antecedentes culturales, demandas particulares o incluso estados mentales al interactuar con el servicio.

Además, podría haber una variedad de variables que influyen en satisfacer al consumidor además de la calidad de los servicios. El satisfacer al consumidor también puede verse influenciada significativamente por otros factores, incluido el valor percibido, la amabilidad del personal, la accesibilidad, la facilidad de uso y las soluciones eficientes a los problemas. Si un servicio no cumple con estos otros requisitos importantes, es posible que incluso uno con estándares de calidad excelentes no pueda satisfacer



completamente a los consumidores.

Es importante tener en cuenta el contexto en el que se hace la prestación del servicio. Por ejemplo, la calidad del servicio puede no tener tanto efecto en la felicidad general de los clientes cuando se enfrentan a problemas personales o emocionales o

cuando tienen expectativas extremadamente altas. De manera similar, las percepciones de satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios pueden verse menos afectadas por los bajos niveles de competencia o las opciones limitadas.

I. CONCLUSIÓN:

Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en usuarios que asisten al servicio de odontología del

hospital Carlos Monge Medrano..

A la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P=0.0000 < \alpha=0.05$

II. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. ¿Qué es la calidad de la atención y por qué es importante? Ginebra: OMS; 2018.
2. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q. 2020;44(3):166-206.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark. 2021;49(4):41-50.



4. Cruz-Ramírez J. Historia de la calidad [Internet]. Excellentia. 2013. Disponible en: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/historia-de-la-calidad.pdf> [Links]
5. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b12038add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Links]
6. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015; 25(2): 122-32. [Links]
7. Piedra-Valoy I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2019. [Links]
8. Grandez-Muñoz R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS- Callao, 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional

Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2017. [Links]



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 04-04-2025

1. Datos del autor (es):

Form fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Escuela Profesional o Mención, Título o Grado Académico a optar, Asesor, Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones, Trabajo de Investigación, Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional, Trabajo Académico, Título, Palabras claves, ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV?, and footnotes 1 and 2.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación:

Salud pública P31

Firma de Autor



huella digital

24 de Abril del 2025

Fecha