

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TEMA**

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023.

**AUTORA**

**Mariño Castro, Alison Ivanna**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
ODONTÓLOGA

**TUTOR:**

**García Guerrero, Enrique José**

**Guayaquil, Ecuador**

**11 de septiembre del 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Mariño Castro, Alison Ivanna**, como requerimiento para la obtención del título de **Odontóloga**.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_  
**García Guerrero, Enrique José**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Bermúdez Velásquez, Andrea Cecilia**

**Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS**  
**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Mariño Castro, Alison Ivanna**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: **Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023**, previo a la obtención del título de **odontóloga**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2023**

**AUTORA**

*Alison Mariño*

f. \_\_\_\_\_  
**Mariño Castro, Alison Ivanna**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS**  
**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Mariño Castro, Alison Ivanna**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2023**

**AUTORA:**

*Alison Mariño*

f. \_\_\_\_\_  
**Mariño Castro, Alison Ivanna**

## REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister



# ALISON IVANNA MARIÑO CASTRO

**< 1%** Similitudes

**0%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**3%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: ALISON IVANNA MARIÑO CASTRO.docx	Depositante: Enrique José García Guerrero	Número de palabras: 4392
ID del documento: c356a986405dbc7ba862b66bc0cf23549810a9f5	Fecha de depósito: 2/9/2023	Número de caracteres: 29.009
Tamaño del documento original: 1,44 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 2/9/2023	

Ubicación de las similitudes en el documento:



TUTOR



f. \_\_\_\_\_  
**García Guerrero, Enrique José**

## **AGRADECIMINETO**

Quiero empezar agradeciendo a Dios que con sus bendiciones hizo posible este tan anhelado sueño realidad.

A mis padres y hermanos, que son el apoyo incondicional en mis metas y sueños que me proponga, siempre confiaron en mí y no me dejaron sola.

Te agradezco hijo mio Nicolás Gaibor, por llegar a mi vida y ser parte de motivación e inspiración para mis estudios.

A ustedes Verónica Zurita y Mayra Zurita quienes fueron parte del día uno de este proceso, mientras estaba estudiando cuidaron de mi hijo.

A ti Moisés por nunca dejarme sola en todo este tiempo de mi formación como profesional.

Y por su puesto a mis amigas y amigos Paula, Fernanda, Nohelia, Damaris Ana, Emily, Renata, Jean Carlos, Miguel, Juan Carlos que más que amigos se convirtieron en hermanos, con altos y bajos demostrándome lo mejor de cada uno.

Al Dr. Enrique García quién estuvo ahí día tras día compartiéndome sus conocimientos para que este trabajo sea posible, gracias por ser mi tutor y tenerme paciencia.

Finalmente , a los demás doctores de la carrera por sus buenas enseñanzas en toda esta travesía.

## DEDICATORIA

A ti Mama, que siempre creíste en mí al escoger esta carrera.

Ahora desde el cielo me has llenado de bendiciones y fuerza para seguir adelante y cumplir un sueño más.

Sé que te sientes muy orgullosa de mi, siempre quisiste verme realizada como una mujer profesional.

Te dedico, con mucho amor para ti.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**ANDREA CECILIA BERMUDEZ VELAZQUEZ**

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**ESTEFANÍA OCAMPO**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**MARIA ANGELICA TERRERO CAICEDO**

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**CALIFICACION**

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**García Guerrero, Enrique José**

# **Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023.**

**Level of satisfaction of the patients treated at the UCSG of the Integral Clinic II of Dentistry in the semester A-2023.**

*Mariño Castro, Alison Ivanna<sup>1</sup>, García Guerrero, Enrique José<sup>2</sup>*

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

## **RESUMEN**

**Introducción:** Un sistema de atención odontológica de alta calidad debe adherirse al conocimiento actual de los procedimientos de salud, garantizar el mejor resultado posible para el paciente y reducir el riesgo de efectos secundarios no deseados. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023. **Materiales y métodos:** es un estudio de tipo cuali-cuantitativo, observacional-descriptivo, analítico y no experimental. El universo estuvo compuesto por 148 pacientes y muestra 108 personas. **Análisis y resultados:** el 62.96% fueron pacientes de sexo femenino, y el 37.04% masculino. Con lo que refiere a la nacionalidad, el 97.22% fueron ecuatorianos, el 48.15% no tenían una profesión. Las actitudes del paciente fueron por lo general positivas con un 95.37%. El 88.89% no tuvo dolor y de los 12 pacientes que sí, todos indicaron que el nivel fue leve. El 96.30% recibieron orientación pre y post tratamiento y el personal que los orientó, fueron en su mayoría estudiantes con un 64.81%. El 62.96% indicaron que se sentían completamente satisfechos de los tratamientos brindados. **Conclusión:** La satisfacción de los pacientes con la atención dental que reciben es crucial porque influirá en su patrón de utilización del servicio, esto como se pudo observar no dependerá solo de la universidad sino también de la orientación y la calidad de servicios que el estudiante y el nivel general de satisfacción de los encuestados fue alto.

**Palabras claves:** satisfacción, pacientes, clínica odontológica, servicios odontológicos.

## **ABSTRACT**

**Introduction:** A high-quality dental care system must adhere to current knowledge of health procedures, ensure the best possible outcome for the patient, and reduce the risk of unwanted side effects. **Objective:** to determine the level of satisfaction of the patients treated at the UCSG of the Integral Clinic II of Dentistry in the semester A-2023. **Materials and methods:** it is a qualitative-quantitative, observational-descriptive, analytical and non-experimental study. The universe was composed of 148 patients and shows 108 people. **Analysis and results:** 62.96% were female patients, and 37.04% male. Regarding nationality, 97.22% were Ecuadorians, 48.15% did not have a profession. Patient attitudes were generally positive with 95.37%. 88.89% did not have pain and of the 12 patients who did, all indicated that the level was mild. 96.30% received pre and post treatment guidance and the staff who guided them were mostly students with 64.81%. 62.96% indicated that they felt completely satisfied with the treatments provided. **Conclusion:** The satisfaction of patients with the dental care they receive is crucial because it will influence their pattern of use of the service, this, as could be observed, will not only depend on the university but also on the orientation and quality of services that the student and the general level of satisfaction of the respondents was high.

**Key words:** satisfaction, patients, dental clinic, dental services.

## INTRODUCCIÓN

Un sistema de atención odontológica de alta calidad debe adherirse al conocimiento actual de los procedimientos de salud, garantizar el mejor resultado posible para el paciente y reducir el riesgo de efectos secundarios no deseados. Representa uno de los derechos humanos fundamentales.<sup>1</sup> La percepción de la calidad de los servicios de salud depende de las prioridades y actitudes de los actores hacia el sistema de salud en general.<sup>2</sup>

Existen investigaciones que aseveran que, la medición de la satisfacción del paciente se valora como un aspecto dinámico de medir la calidad general de la atención médica.<sup>3</sup> Al mismo tiempo, concluyen que, en el campo dental, la satisfacción del paciente puede ayudar a ubicar los aspectos fuertes y débiles en los centros dentales y, por lo tanto, ayudar a elevar la calidad del tratamiento y una mejor planificación futura.<sup>4</sup>

Varios autores, informan también, que la satisfacción del paciente es un concepto multifactorial que

juega un papel importante en la medición del grado de satisfacción, incluidos los antecedentes educativos, el estilo de vida, la experiencia médica previa y las expectativas del paciente.<sup>5,6</sup>

Según algunos estudios, la satisfacción con la prestación de servicios de salud es la base de las instituciones de salud públicas y privadas en todo el mundo.<sup>7</sup> Para evaluar el desempeño de un sistema de salud, es fundamental medir la calidad del servicio. Por otra parte, indican que este es un concepto multidimensional definido como seguro, efectivo, centrado en las personas, oportuno, equitativo, integrado y eficiente.<sup>8,9</sup>

Varias investigaciones sugieren que la asistencia sanitaria solo puede lograr plenamente sus objetivos si los pacientes están satisfechos con el servicio prestado.<sup>10,11</sup> Asimismo, enfatizan que la satisfacción del paciente equivale a la evaluación del paciente de los servicios prestados y del sistema de salud en general, y se usa comúnmente como un indicador de calidad. Además, aseguran que, cuando el paciente

está satisfecho, aumenta la lealtad hacia el proveedor de atención médica.<sup>12</sup>

Numerosos estudios han establecido una asociación entre la experiencia del paciente y la lealtad del proveedor de servicios de salud a lo largo de los años.<sup>13</sup> Varios estudios argumentan que la satisfacción del paciente es necesaria para ganar su lealtad.<sup>14,15</sup>

Los autores, Subait et al, afirman que los factores sugeridos que afectan directamente la voluntad de visitar una clínica nuevamente son el nivel de expectativa hacia la misma, la confiabilidad de la atención sanitaria, la accesibilidad al diagnóstico, los gastos para el diagnóstico y el nivel de satisfacción de los pacientes.<sup>16</sup> De la misma manera, en otra investigación aseguran que el papel de los especialistas dentales es importante para mejorar la calidad del servicio dental y aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes, la voluntad de utilizar el servicio una vez más y derivar el servicio a otros.<sup>17</sup>

El potencial de un paciente para regresar se conoce como su intención de comportamiento. Es un predictor relativamente preciso de la intención y el comportamiento del futuro paciente de regresar y visitar al mismo dentista. Por lo tanto, la lealtad se demuestra volviendo al distribuidor y recomendando la intención.<sup>18-20</sup>

De esta manera, medir la satisfacción del paciente es fundamental para determinar el éxito, desarrollar fortaleza en el mercado de atención odontológica altamente competitiva de hoy y, lo que es más importante, mejorar la atención en general. Evaluar la satisfacción desde la perspectiva del paciente se ha vuelto crucial también en las clínicas odontológicas de las universidades ya que es importante cumplir con las expectativas del paciente, formular estrategias para una gestión eficaz y monitorear el éxito de los planes de salud.

De acuerdo con lo antes mencionado se puede decir que el objetivo de la presente investigación es el de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de

la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente documento es un estudio de tipo cuali-cuantitativo, observacional-descriptivo, analítico y no experimental.

Para la realización de la investigación, se solicitó un permiso especial por parte de la directora de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), para el uso de las instalaciones de la clínica de odontología y poder realizar las encuestas a los pacientes atendido en la Clínica Integral II.

El universo estuvo compuesto por 148 pacientes y por medio de los criterios de inclusión y exclusión se obtuvo una muestra 108 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en relación con los datos que se observan en la encuesta.

Los criterios de inclusión fueron: pacientes mayores de 18 años, que hayan llenado de manera correcta las encuestas y que hayan sido atendidos en la clínica odontológica de la UCSG. En cambio, se excluyeron los pacientes que, no

hayan finalizado el tratamiento en la clínica odontológica de la UCSG.

La realización de la encuesta se efectuó por medio de las siguientes variables: grupo etario, características sociodemográficas, actitud de los pacientes con el estudiante, control de dolor y comunicación.

En las encuestas se le solicitó al paciente sus datos personales, como, nombre, número de ficha clínica, edad, sexo, nacionalidad, profesión, situación laboral, nivel educativo y estado civil.

Posteriormente, se le pregunto al paciente si mantuvo alguna de estas actitudes: positiva, negativa, neutra, proactiva o reactiva, los cuales podían responder a más de una de estas opciones.

La siguiente pregunta fue, si tuvieron dolor, si la respuesta fue positiva se les dio opción de seleccionar tres niveles: leve, moderado o severo.

La última sección fue acerca de la comunicación del personal de la clínica, si el paciente recibió orientación pretratamiento y post tratamiento, y quién se la proporciono.

Una vez obtenida todas las encuestas, estas fueron tabuladas en una hoja de Excel, donde fueron ingresadas para poder realizar las estadísticas pertinentes, gracias a Microsoft Office -Excel, en Base Spss ver 26.

## RESULTADOS

En este estudio se analizaron 108 hojas de registro, las cuáles incluían pacientes sometidos a diferentes tipos de tratamientos en la clínica odontológica de la UCSG, de los cuáles 68 (62.96%) pacientes de sexo femenino, y 40 (37.04%) masculino. La edad máxima fue de 71 años, la mínima de 18 años, y el promedio fue de 38.74.

Se realizó primero el análisis sociodemográfico, el cuál comprendía: nacionalidad, profesión, situación laboral, nivel educativo y estado civil.

En referencia a la nacionalidad, 105 (97.22%) fueron ecuatorianos y 3 (2.78%) extranjeros de Venezuela. En cuanto a la profesión, 52 (48.15%) no tenían una profesión, 29 (26.85%) eran estudiantes y 27 (25.00%) profesionales. Por otro lado, el nivel educativo fue en su

mayoría segundo nivel 76 (70.37%), después tercer nivel 31 (28.70%) y por último 1 (0.93%) de primer nivel. El estado civil, en su mayoría eran solteros 65 (60.19%), casados 34 (31.48%), de unión libre 5 (4.63%) y divorciados 4 (3.70%). Tabla 1

Tabla 1 Análisis Sociodemográfico

NACIONAL		
	n	%
ECUATORIANO	105	97,22
EXTRANJERO	3	2,78
TOTAL	108	100,00
PROFESIÓN		
	n	%
PROFESIONAL	27	25,00
SIN PROFESIÓN	52	48,15
ESTUDIANTE	29	26,85
TOTAL	108	100,00
SITUACIÓN LABORAL		
	n	%
TRABAJA	52	48,15
NO TRABAJA	31	28,70
AMA DE CASA	25	23,15
TOTAL	108	100,00
NIVEL EDUCATIVO		
	n	%
PRIMER NIVEL	1	0,93
SEGUNDO NIVEL	76	70,37
TERCERO NIVEL	31	28,70
TOTAL	108	100,00
ESTADO CIVIL		
	n	%
SOLTERO	65	60,19
CASADO	34	31,48
DIVORCIADO	4	3,70
UNIÓN LIBRE	5	4,63
TOTAL	108	100,00

Las actitudes del paciente fueron las siguientes: 103 positiva (95.37%), proactiva 18 (16.67%), neutra 12 (11.11%), negativa y reactiva respectivamente 0 (0.00%). Gráfico 1

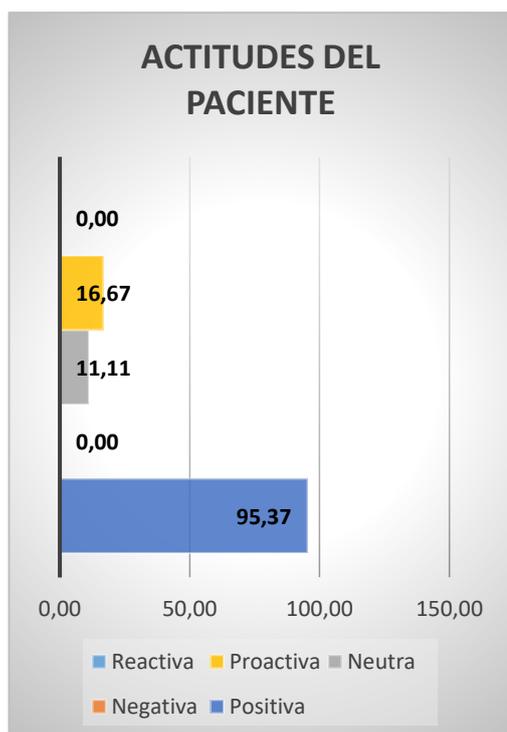


Gráfico 1 Actitudes del pacientes

Por lo que refiere al manejo de dolor, se les realizaron 2 preguntas, una en cuanto a la ausencia del dolor, los cuáles 96 (88.89%) respondieron que sí y 12 (11.11%) que no. De estos 12 pacientes que sintieron dolor, todos indicaron que el nivel de dolor fue leve. Tabla 2

Por lo que respecta la orientación brindada a los pacientes atendidos, se la dividió en 3 partes, la primera la orientación pretratamiento, los

cuáles respondieron que sí 104 (96.30%) tuvieron orientación y 4 (3.70%) que no. En la orientación post tratamiento se obtuvieron los mismos resultados. Tabla 3

Tabla 2 Manejo de dolor

MANEJO DE DOLOR		
AUSENCIA DE DOLOR		
	n	%
SI	96	88,89
NO	12	11,11
TOTAL	108	100,00
NIVEL DE DOLOR		
	n	%
LEVE	12	100,00
MODERADO	0	0,00
SEVERO	0	0,00
TOTAL	12	100,00

Tabla 3 Orientación brindada al paciente

ORIENTACIÓN PRE-TRATAMIENTO		
	n	%
SI	104	96,30
NO	4	3,70
TOTAL	108	100,00
ORIENTACIÓN POST TRATAMIENTO		
	n	%
SI	104	96,30
NO	4	3,70
TOTAL	108	100,00

Mientras que en lo que refiere el personal que los orientó, 70 (64.81%) respondieron que fue el estudiante, 26 (24.07%) el conserje, 8 (7.41%) el doctor y 4

(3.70%) no recibieron ningún tipo de información. Gráfico 2



Gráfico 2 Personal que brindó información al paciente

Se les realizó una pregunta final, la cual tenían que indicar de 1 a 10 cuanto estaban satisfechos del tratamiento realizado, los cuales en 68 (62.96%) dieron un 10, 24 (22.22%) respondieron 9 y 16 (16.81%) respondieron 8, ninguno respondió menos de 8.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados encontrados, 62.96% fueron pacientes de sexo femenino, y el 37.04% masculino. Del grupo etario, la edad mínima fue de 18 años, la máxima fue de 71 años y el

promedio fue de 38.74. El estudio de Khan et al, sugiere que las variables como género, estado civil, edad y etnia tienen niveles de satisfacción comparables sin diferencias estadísticas.<sup>2</sup>

Con lo que refiere a la nacionalidad, el 97.22% fueron ecuatorianos, el 48.15% no tenían una profesión y el 26.85% eran estudiantes. Por lo contrario, el nivel educativo fue en su mayoría segundo nivel con un 70.37%, y el estado civil, la mayor parte fueron solteros con el 60.19%. Khan et al, asegura que los hallazgos de su estudio apuntan en las diferencias estadísticas entre los participantes con diferentes niveles educativos, dando a conocer que una persona con un nivel educativo más alto podría tener la capacidad de percibir y comprender mejor la situación laboral en las clínicas.<sup>2</sup> Por el contrario, Fiscella et al, aseguran que aquellos con un nivel educativo más bajo podrían no ser conscientes de la acogida y la atención a la que tienen derecho.<sup>3</sup>

Las actitudes de los pacientes fueron por lo general positivas con un 95.37%. Rubin et al, en su estudio afirma que, si un paciente tiene una

actitud positiva hacia el tratamiento dental o una mala actitud, se muestran las emociones y el comportamiento del paciente. Asimismo, indica que, la actitud de un paciente hacia el tratamiento dental abarca las acciones que realiza el odontólogo como resultado para prevenir problemas de salud.<sup>4</sup>

En cuanto al manejo de dolor, el 88.89% no tuvo dolor y de los 12 pacientes que sí, todos indicaron que el nivel fue leve. Al contrario de este estudio, en la investigación de Gutierrez-Marín et al, indicaron que, con respecto al manejo del dolor, los pacientes que acuden a la Clínica de Endodoncia fueron los menos satisfechos, lo anterior puede deberse a que las personas que acuden a esta clínica en muchos casos, desde el inicio ya vienen con dolor y se ha informado que el dolor posoperatorio es una situación que ocurre con relativa frecuencia.<sup>4</sup>

El 96.30% recibieron, tuvieron orientación pre y post tratamiento y el personal que los orientó, fueron en su mayoría estudiantes con un 64.81%, seguidos del conserje con un 24.07%. En una investigación de

Naidu, indicaron qué los factores extrínsecos para la satisfacción de los pacientes, incluyen habilidades de comunicación, competencia técnica, enfoque y explicación de los procedimientos dentales, disponibilidad y conveniencia, habilidades organizativas y efectividad y resultado de la atención, lo cual asegura qué brindar información y orientación a los pacientes es necesario para obtener un alto puntaje de satisfacción por parte de ellos.<sup>5</sup>

El 62.96% indicaron que se sentían completamente satisfechos de los tratamientos brindados. Así como se menciona en el estudio de Kruk et al, en el cual el 77,5% de los encuestados indicaron que estaban muy satisfechos o mayoritariamente satisfechos con su servicio dental. <sup>1</sup> Estos resultados son consistentes con un estudio de 2015 realizado en Irán por Tanbakuchi et al, en el que el 77% de los encuestados estaban satisfechos con los servicios dentales y la mejora de la condición inicial, mientras que el 12% estaba insatisfecho.<sup>6</sup>

## **CONCLUSIONES**

La universidad brinda servicios dentales de calidad elevada a sus pacientes. Como institución de enseñanza, las clínicas dentales de las facultades de medicina de la UCSG generalmente se esfuerza por encontrar un equilibrio entre satisfacer las necesidades de los pacientes y los estudiantes. La satisfacción de los pacientes con la atención dental que reciben es crucial porque influirá en su patrón de utilización del servicio, esto como se pudo observar no dependerá solo de la universidad sino también de la orientación y la calidad de servicios que el estudiante les pueda brindar, la confianza, la empatía y la pulcritud fueron las cualidades más importantes que los encuestados buscaron al elegir un dentista y el nivel general de satisfacción de los encuestados fue alto.

## REFERENCIAS

1. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health*. 2018;6:e1196-252.
2. Mosadeghrad AM. Factors influencing healthcare service quality. *Int J Health Policy Manag*. 2014;3:77-89.
3. Ali DA. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur J Dent*. 2016;10:309-14.
4. Handelman SL, Fan-Hsu J, Proskin HM. Patient satisfaction in four types of dental practice. *J Am Dent Assoc* 1939. 1990;121:624-30.
5. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med*. 1992;14:236-49.
6. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1982. 1997;45:1829-43.
7. Ebn Ahmady A, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. *J Dent Edu* 2015;79:388-93.
8. Black N, Varaganum M, Hutchings A. Relationship between patient reported experience (PREMs) and patient reported outcomes (PROMs) in elective surgery. *BMJ Qual Saf*. 2014;23:534-42.
9. Kokko P. Improving the value of healthcare systems using the Triple Aim framework: A systematic literature review. *Health Policy Amst Neth*. 2022;126:302-9.
10. Vahdat S, Hamzehgardeshi L, Hessam S, Hamzehgardeshi Z. Patient Involvement in Health Care Decision Making: A

- Review. Iran Red Crescent Med J. 2014;16:e12454.
11. Krist AH, Tong ST, Aycock RA, Longo DR. Engaging Patients in Decision-Making and Behavior Change to Promote Prevention. *Stud Health Technol Inform.* 2017;240:284-302.
  12. Baker R. Pragmatic model of patient satisfaction in general practice: progress towards a theory. *BMJ Qual Saf.* 1997;6:201-4.
  13. Hamdan NS, Musa H, Selamat S, Rashid N. Investigating Factors of Service Quality Influencing Patient Satisfaction towards Patient Loyalty. 2019;28:452-9.
  14. Meesala A, Paul J. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *J Retail Consum Serv.* 2018;40:261-9.
  15. Singh B, Singhi R. SERVQUAL impact on overall satisfaction and brand loyalty: an empirical study in Delhi-NCR hospitals. *Int J Healthc Technol Manag.* 2018;17:49-60.
  16. Subait, Ali, Aleesa, Alkashan, Alsalem. Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia.
  17. Nagappan N, John J. Patient satisfaction with the dental services offered by a dental Hospital in India. *J Indian Assoc Public Health Dent.* 2014;12:297.
  18. Kitapci O, Akdogan C, Dortyol İT. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Soc Behav Sci.* 2014;148:161-9.
  19. Odoom PT, Narteh B, Odoom R. Healthcare branding: Insights from Africa into health service customers' repeat patronage intentions. *Int J Healthc Manag.* 2021;14:663-75.
  20. Yapp EHT, Balakrishna C, Yeap JAL, Ganesan Y. Male and Female Technology Users' Acceptance of On-Demand Services. 2018;10.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Mariño Castro, Alison Ivanna** con C.C: # 1250178462 autora del trabajo de titulación: **Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023**. previa a la obtención del título de **Odontóloga** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2023

*Alison Mariño*

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Alison Ivanna Mariño Castro**

C.C: **1250178462**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Alison Ivanna Mariño Castro		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Enrique José García Guerrero		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Ciencias medicas		
<b>CARRERA:</b>	Odontología		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Odontóloga		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	11 de septiembre del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	10
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud, Odontología, Servicios.		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Satisfacción, Pacientes, Clínica Odontológica, Servicios Odontológicos.		
<b>RESUMEN:</b>	<p><b>Introducción:</b> Un sistema de atención odontológica de alta calidad debe adherirse al conocimiento actual de los procedimientos de salud, garantizar el mejor resultado posible para el paciente y reducir el riesgo de efectos secundarios no deseados. <b>Objetivo:</b> determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la UCSG de la clínica integral II de Odontología en el semestre A-2023. <b>Materiales y métodos:</b> es un estudio de tipo cuali-cuantitativo, observacional-descriptivo, analítico y no experimental. El universo estuvo compuesto por 148 pacientes y muestra 108 personas. <b>Análisis y resultados:</b> el 62.96% fueron pacientes de sexo femenino, y el 37.04% masculino. Con lo que refiere a la nacionalidad, el 97.22% fueron ecuatorianos, el 48.15% no tenían una profesión. Las actitudes del paciente fueron por lo general positivas con un 95.37%. El 88.89% no tuvo dolor y de los 12 pacientes que sí, todos indicaron que el nivel fue leve. El 96.30% recibieron tuvieron orientación pre y post tratamiento y el personal que los orientó, fueron en su mayoría estudiantes con un 64.81%. El 62.96% indicaron que se sentían completamente satisfechos de los tratamientos brindados. <b>Conclusión:</b> La satisfacción de los pacientes con la atención dental que reciben es crucial porque influirá en su patrón de utilización del servicio, esto como se pudo observar no dependerá solo de la universidad sino también de la orientación y la calidad de servicios que el estudiante y el nivel general de satisfacción de los encuestados fue alto.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593939451968	E-mail: alisonivana96@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Dra. Estefanía Ocampo		
	<b>Teléfono:</b> +593996757081		
	estefania.ocampo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			