



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Caracterización de la atención odontológica asociado con la  
percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce  
Enríquez.**

**AUTORA:**

**Montero Aguilar Eveling Nickolen**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador  
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lic. en enfermería Montero Aguilar Eveling Nickolen** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISOR**

**Ing. Ángel Castro Peñarreta, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, a los 03 días del mes de junio del año 2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Montero Aguilar Eveling Nickolen**

### **DECLARO QUE:**

El documento final **Caracterización de la atención odontológica asociado con la percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce Enríquez** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento de estudio del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de junio del año 2024**

**LA AUTORA**



Firmado electrónicamente por:  
**EVELING NICKOLEN  
MONTERO AGUILAR**

---

**Eveling Nickolen Montero Aguilar**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Eveling Nickolen Montero Aguilar**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Estudio** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Caracterización de la atención odontológica asociado con la percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce Enríquez**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de junio del año 2024**

**LA AUTORA**



Firmado electrónicamente por:  
**EVELING NICKOLEN  
MONTERO AGUILAR**

---

**Eveling Nickolen Montero Aguilar**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE COMPILATIO**

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
 magíster

## Nickolen Montero

< 1%  
Textos sospechosos

**< 1% Similitudes**  
 0% similitudes entre comillas  
 0% entre las fuentes mencionadas  
 0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Nickolen Montero.docx  
 ID del documento: b7e97621ff66b193c8b1558c6873030a341a300f  
 Tamaño del documento original: 88,22 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo  
 Fecha de depósito: 5/3/2024  
 Tipo de carga: interface  
 fecha de fin de análisis: 5/3/2024

Número de palabras: 5025  
 Número de caracteres: 32.963

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://revistas.unimsagdalena.edu.co/index.php/kuazz/article/download/4073/2980">revistas.unimsagdalena.edu.co</a> <a href="https://revistas.unimsagdalena.edu.co/index.php/kuazz/article/download/4073/2980">https://revistas.unimsagdalena.edu.co/index.php/kuazz/article/download/4073/2980</a> 1 fuente similar	1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: gray; position: relative;"><div style="position: absolute; top: -10px; left: 10%; width: 10px; height: 10px; background-color: yellow;"></div></div>	🔗 Palabras idénticas: 1% (51 palabras)
2	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/228576787.pdf">core.ac.uk</a> <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/228576787.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/228576787.pdf</a> 2 fuentes similares	1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: gray; position: relative;"><div style="position: absolute; top: -10px; left: 80%; width: 10px; height: 10px; background-color: orange;"></div></div>	🔗 Palabras idénticas: 1% (57 palabras)
3	<a href="https://doi.org/10.32457/revhr.v8i1.1765">doi.org   Nivel de responsabilidad social corporativa con la fidelidad de los cliente...</a> <a href="https://doi.org/10.32457/revhr.v8i1.1765">https://doi.org/10.32457/revhr.v8i1.1765</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: gray; position: relative;"><div style="position: absolute; top: -10px; left: 60%; width: 10px; height: 10px; background-color: green;"></div></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	<a href="https://doi.org/10.21676/2389783x.4073">doi.org   Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por es...</a> <a href="https://doi.org/10.21676/2389783x.4073">https://doi.org/10.21676/2389783x.4073</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: gray; position: relative;"><div style="position: absolute; top: -10px; left: 65%; width: 10px; height: 10px; background-color: green;"></div></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	<a href="http://revistas.javeriana.edu.co">revistas.javeriana.edu.co</a>   La seguridad del paciente en atención primaria en salu... <a href="http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerreposal/article/view/23094">http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerreposal/article/view/23094</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: gray; position: relative;"><div style="position: absolute; top: -10px; left: 65%; width: 10px; height: 10px; background-color: green;"></div></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer sinceramente a todos los que han contribuido significativamente a este logro.

A Dios, primero que nada, por brindarme la fortaleza, el bienestar y el discernimiento necesario para culminar esta importante etapa de mi vida. Estoy agradecida por su dirección inquebrantable, su amor ilimitado y su presencia incesante durante este viaje.

A mis padres, quienes me han brindado una base sólida sobre la cual construir mi vida y mis aspiraciones a través de su amor inquebrantable, altruismo y apoyo incesante. Aprecio su confianza en mí, sus palabras de apoyo durante tiempos difíciles y las lecciones que me enseñó sobre la perseverancia, el trabajo duro y la dedicación. Esto no hubiera sido posible sin su ayuda y comprensión.

**Eveling Nickolen Montero Aguilar.**

## DEDICATORIA

A Dios, fuente de todo conocimiento y poder, cuya dirección y favor siempre han sido una fuente de seguridad y aliento para mí. Agradezco que hayas iluminado mi camino y me hayas dado la tenacidad que necesito para hacer esto.

A mis queridos padres, cuya fe en mí se ha mantenido constante. Les debo todo lo que soy y he logrado. Aprecio su amor inquebrantable, innumerables sacrificios y apoyo inquebrantable. Les dedico esto a ustedes, mis pilares e inspiración cotidiana.

**Eveling Nickolen Montero Aguilar.**

## Índice de Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>4</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>15</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>16</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>18</b>



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos sociodemográficos .....	6
<b>Tabla 2.</b> Encuesta de satisfacción al usuario dimensión calidad objetiva .....	7
<b>Tabla 3.</b> Encuesta de satisfacción al usuario dimensión calidad subjetiva .....	9
<b>Tabla 4.</b> Tabla cruzada entre procedimientos a realizar y calidad objetiva de la encuesta de satisfacción al usuario .....	12
<b>Tabla 5.</b> Resumen de Encuesta de satisfacción dimensión calidad objetiva .....	20
<b>Tabla 6.</b> Resumen de Encuesta de satisfacción dimensión calidad subjetiva .....	22
<b>Tabla 7.</b> Tabla cruzada entre procedimientos a realizar y calidad subjetiva de la encuesta de satisfacción al usuario .....	24

## RESUMEN

Esta investigación se centró en caracterizar la atención odontológica y su asociación con la percepción de los usuarios en el Centro de Salud Ponce Enríquez. El objetivo principal fue identificar áreas de mejora para optimizar la calidad del servicio odontológico ofrecido a la comunidad. Se llevó a cabo una investigación de campo, complementada con un estudio bibliográfico, para analizar la satisfacción de los usuarios y su relación con la atención recibida.

El estudio incluyó una muestra de 70 pacientes que acudieron al servicio de odontología entre agosto y octubre de 2023. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS, una adaptación del instrumento SERVQUAL, para medir la calidad percibida del servicio. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, entrevistas y observación directa, y los resultados fueron analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS V 22 y Microsoft Excel 2016.

Se definieron conceptos clave como la satisfacción del usuario, la calidad del servicio odontológico, y los factores que influyen en la percepción del paciente, tales como la simpatía y cordialidad del personal de salud, y los avances tecnológicos en la atención odontológica. Los resultados mostraron que la percepción positiva de la atención está estrechamente vinculada con el buen trato y la confianza generada por el personal de salud.

El estudio concluye que es pertinente desarrollar estrategias para mejorar la atención odontológica basadas en la percepción de los usuarios. Se destaca la importancia de la empatía y la comunicación efectiva en el servicio, así como la necesidad de integrar tecnologías avanzadas para mejorar los tratamientos y optimizar los tiempos de respuesta. Además, se sugiere la implementación de programas de formación continua para el personal odontológico, con el objetivo de mantener altos estándares de calidad y satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** atención odontológica, percepción del usuario, calidad del servicio, satisfacción del paciente, avances tecnológicos.

## ABSTRACT

This research focused on characterizing dental care and its association with user perception at the Ponce Enriquez Health Center. The main objective was to identify areas for improvement in order to optimize the quality of the dental service offered to the community. A field investigation was carried out, complemented by a bibliographic study, to analyze user satisfaction and its relationship with the care received.

The study included a sample of 70 patients who attended the dental service between August and October 2023. The SERVQHOS questionnaire, an adaptation of the SERVQUAL instrument, was used to measure the perceived quality of the service. Data collection was performed through surveys, interviews and direct observation, and the results were analyzed using IBM SPSS V 22 statistical software and Microsoft Excel 2016.

Key concepts such as user satisfaction, quality of dental service, and factors influencing patient perception, such as friendliness and cordiality of the health personnel, and technological advances in dental care were defined. The results showed that the positive perception of care is closely linked to good treatment and trust generated by the health personnel.

The study concludes that it is pertinent to develop strategies to improve dental care based on user perception. It highlights the importance of empathy and effective communication in the service, as well as the need to integrate advanced technologies to improve treatments and optimize response times. In addition, the implementation of continuous training programs for dental personnel is suggested, with the aim of maintaining high standards of quality and user satisfaction.

**Key words:** dental care, user perception, quality of service, patient satisfaction, technological advances.

## **Caracterización de la atención odontológica asociado con la percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce Enríquez.**

### **Introducción**

Los odontólogos tienen un rol importante en la promoción de atención en la salud para el servicio de atención a pacientes en la práctica profesional (Palmieri & Sánchez, 2020). Existen diversas patologías que afectan el tracto aerodigestivo presentes en la cavidad bucal del paciente (Mateos et al., 2020). Estos profesionales laboran en diversos centros de salud, brindando bienestar y atención, esta última puede monitorearse usando encuesta de satisfacción al cliente.

Palpar las necesidades y percepciones de los usuarios del centro de salud odontológica en Ponce Enríquez fue un punto clave de motivación para reconocer áreas de mejora en la atención odontológica. Poder contribuir a mejorar la calidad de la atención odontológica en mi comunidad desde mis conocimientos es fundamental para realizar cambios significativos que los impulse a un ambiente de bienestar para todos. Además de, tener la oportunidad de desarrollarme como profesional y relacionarme con los usuarios conociendo sus distintas percepciones. En sí, involucrarme más con la comunidad local me permitió abogar por un mejor servicio y a la vez, recursos dentro del centro de salud Ponce Enríquez.

La satisfacción del usuario se encuentra definido como una acumulación de sentimientos positivos o negativos hacia el trabajo brindado por el personal (Moya, 2018). En la actualidad es necesario conocer la psicología de los pacientes para tener una psicología organizacional y mejorar las condiciones, sentimientos y predisposiciones generadas antes, durante o después de la atención al paciente.

El medir la satisfacción del usuario permite identificar las expectativas alcanzables e inalcanzables del servicio brindado. Varios autores lo definen como un nivel de conformidad del servicio de salud. Además, es un indicador para la evaluación, progresión y medición de la calidad del servicio (Murillo & Morales, 2018).

La atención recibida y ofertada en los servicios de la salud se encuentra directamente relacionada con la percepción de cada paciente. Esta se altera dependiendo del punto de vista de cada individuo relacionado con quien brinda el servicio (odontólogo/a). Además, se debe tener en cuenta factores como la simpatía, cordialidad de todo el personal de salud al momento de

brindar el servicio. Se debe tener en cuenta que el acceso y confianza para proporcionar una cita, van a influir y determinar la calidad de la atención recibida por parte del usuario mediante el buen trato, un paciente satisfecho es más probable que siga las indicaciones del doctor y tenga una pronta mejora. A medida que van pasando los años los avances tecnológicos han influido e incrementado la calidad de atención odontológica, debido que se utilizan equipos, instrumental e insumos innovadores (Díaz et al., 2021).

A nivel nacional se estima que en el Ecuador el 90% de los pacientes que acuden a consulta odontológica se encuentra satisfechos según una encuesta realizada entre el 2015 al 2019. (UCE, 2022) Por otro lado, países como Perú, y Pakistán reportan lo contrario (insatisfacción) en estos pacientes. (Lara-Alvarez, Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza, Rocío Victoria, & Arellano-Sacramento, César. 2020). En Cuenca el Ministerio de Salud Pública menciona que los servicios odontológicos se encuentran en constante crecimiento mejorando la eficiencia en tratamientos bucales (Bustamante & Cabrera, 2022).

Los autores Muñoz et al. (2022) señalan una brecha significativa en la literatura académica respecto a la fidelidad del cliente en el contexto de la salud odontológica latinoamericana. Esta carencia de estudios referenciales ha sido atribuida en parte a la emergencia sanitaria mundial causada por la pandemia de Covid-19. Sin embargo, proponen la implementación de un sistema de código abierto para la exploración factorial, con el fin de abordar esta falta de investigación. A través de este enfoque, se ha identificado que los usuarios otorgan prioridad al compromiso emocional y sentimental con la organización odontológica.

Asimismo, se destaca la importancia de la coherencia y capacidad para transmitir los valores institucionales al momento de aplicar tratamientos a los pacientes. En última instancia, los autores concluyen que el compromiso relacional y la valoración de la independencia son factores que influyen en la fidelidad del cliente, especialmente en el contexto de una pandemia. Es importante destacar que, si bien la realización de este tipo de estudios pudo haber sido viable tanto antes como después de la pandemia, la crisis sanitaria global ha puesto de relieve la relevancia de investigaciones que aborden específicamente las implicaciones de este evento en la fidelidad del cliente en el ámbito odontológico.

En relación con esto, el estudio realizado por Lara et al. (2020) indica que se empleó una metodología de tipo observacional, transversal y descriptiva, utilizando una muestra de 702 participantes procedentes de un hospital en Lima, Perú. Entre los hallazgos obtenidos, se destacó que el 88,6% de los participantes expresaron insatisfacción. Además, se observó que la mayoría de ellos tenían edades comprendidas entre los 35 y 49 años, y el 34,5% ya contaba con un diagnóstico previo. A partir de estos resultados, se llegó a la conclusión de que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontología manifestaban insatisfacción durante la atención por parte de los profesionales.

Es esencial considerar los avances tecnológicos en la prestación de servicios odontológicos para mejorar la atención al usuario. Los instrumentos y materiales empleados en el consultorio son indispensables tanto para la educación sobre la salud bucal como para optimizar los tiempos de respuesta, el diagnóstico preciso y el tratamiento adecuado de las patologías presentadas. (González et al., 2019).

El objetivo de la presente investigación es conocer la perspectiva del profesional y cómo se podría mejorar la atención a los pacientes, con la finalidad de que los pacientes regresen a consulta, y reciban un tratamiento óptimo e ideal para la patología presentada. El presente estudio va dirigido a los usuarios que utilizan el servicio de atención odontológica que ofrece el Centro de Salud Ponce Enríquez cuyo objetivo es identificar las características de la atención odontológica asociada con la percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce Enríquez. Además, esta iniciativa contribuye a promover tratamientos de alta eficacia, al tiempo que permite al profesional adquirir un amplio conocimiento científico y humanista necesario para abordar eficazmente los problemas de salud bucal, con el objetivo final de mejorar significativamente la calidad de vida de la población.

El Centro de Salud Ponce Enríquez pertenece al Ministerio de Salud Pública, ubicado en el cantón Ponce Enríquez perteneciente a la provincia de Azuay. Se estima que atiende a aproximadamente 80,621 pacientes, según la encuesta realizada el día 3 de noviembre de 2023. En el 2019 se comenzó a implementar la campaña Ecuador sin caries, cuyo objetivo era aplicar sellantes de fosas y fisuras en los primeros molares en niños de 5 a 14 años. Se calculó que, fueron 513 los beneficiarios de esta campaña (Ministerio de Salud Pública, 2019). En el 2021 se identificó como causas de morbilidad en la atención odontología a caries de la dentina en un

64,6%; fractura de dientes 22,8% caries limitada al esmalte 6,1%; y otras comorbilidades (absceso con fistula, pulpitis, necrosis de la pulpa, absceso sin pústula, gingivitis) 6,5% (Ministerio de Salud Pública, 2021).

Esta investigación aporta al conocimiento de la población ponceña, en cuanto a la eficacia de los servicios odontológicos y percepción del paciente en atención odontológica. Además, promueve cambios de diferente índole replanteando los procesos, normas y estándares para realizar el seguimiento, control y supervisión para desarrollar los conocimientos acerca de la gestión de calidad en los servicios odontológicos, y los tratamientos usados en las instalaciones.

## **Metodología**

El presente estudio se enmarca en un diseño de investigación cuantitativo, deductivo y transversal, siguiendo las pautas recomendadas por autores especializados en metodología de investigación. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este enfoque metodológico se fundamenta en la recolección y análisis de datos de una muestra representativa de la población objetivo en un momento específico del tiempo, lo que lo clasifica como un estudio transversal.

Autores como William G. Zikmund, Alan Bryman, Emma Bell, Donald R. Cooper y Pamela S. Schindler han cubierto ampliamente los conceptos de la metodología de investigación cuantitativa, incluida la utilización de métodos de recopilación de datos transversales, en sus respectivos libros. Estos textos proporcionan información valiosa sobre la realización de estudios cuantitativos con recopilación de datos temporales que abarcan un momento específico.

Para la evaluación de la calidad de los servicios de atención odontológica en el Centro de Salud Ponce Enríquez, se optó por el uso del cuestionario SERVQHOS, una adaptación del instrumento SERVQUAL, diseñado específicamente para medir la calidad de los servicios hospitalarios. Los autores originales de SERVQUAL son Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes desarrollaron este instrumento para evaluar la calidad percibida por los clientes en el contexto de servicios.

El cuestionario SERVQHOS consta de 19 ítems que abordan tanto aspectos tangibles como intangibles de la atención al usuario, y se utiliza una escala de Likert para medir las percepciones de los pacientes. Esta elección metodológica se justifica en la necesidad de obtener una visión integral y detallada de la calidad de los servicios odontológicos ofrecidos en el centro de salud.

En cuanto a la selección de la muestra, se establecieron criterios de inclusión y exclusión para garantizar la representatividad y validez de los resultados. Siguiendo las directrices de Rodríguez (2017), se consideraron como criterios de inclusión a pacientes mayores de 18 años y menores de 65 años que acuden al área de odontología del Centro de Salud Ponce Enríquez y estén dispuestos a participar en el estudio. Por otro lado, se excluyeron pacientes menores de 18 años, mayores de 65 años y aquellos que no deseaban participar en la investigación.

La muestra final estuvo compuesta por 70 pacientes que asistieron al Centro de Salud Ponce Enríquez durante los meses de agosto a octubre del 2023. Este tamaño de muestra se consideró adecuado para obtener resultados significativos y representativos de la población objetivo.

El análisis de los datos recopilados se llevó a cabo mediante técnicas estadísticas descriptivas, utilizando el software IBM SPSS V 22. Se generaron frecuencias y porcentajes para analizar las cualidades de las variables y se realizaron análisis de correlación y regresión para estudiar la relación entre los niveles de calidad y los procedimientos realizados en la consulta odontológica. Además, se elaboró una base de datos en Microsoft Excel 2016 para facilitar el manejo y la organización de la información obtenida.



## Resultados

En la tabla 1 que incluye los datos sociodemográficos se refleja que, el 61,4% de la muestra está conformado por participantes del género masculino; el 27,1% estaba entre la edad de 39 a 48 años; el grupo de instrucción recurrente es superior 50%; y a su vez, el procedimiento a recibir es de profilaxis en un 35,7%.

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos

Datos sociodemográficos		Frecuencia	Porcentaje
<b>Género</b>	Masculino	43	61,4%
	Femenino	27	38,6%
<b>Edad</b>	18 a 28 años	16	22,9%
	29 a 38 años	14	20%
	39 a 48 años	19	27,1%
	49 a 58 años	15	21,4%
	59 a 65 años	6	8,6%
<b>Grupo de instrucción</b>	Primaria	6	8,6%
	Secundaria	29	41,4%
	Superior	35	50%
<b>Procedimiento por recibir</b>	Profilaxis	25	35,7%
	Restauración	23	32,9%
	Éxodo Cira	22	31,4%

La tabla 2 sobre la encuesta de satisfacción al usuario sección calidad objetiva refleja que, la duración de la atención el 38,6% menciona que es mejor de lo que esperaba; la puntualidad de la consulta es mejor de lo que se esperaba en un 48,6%; accesibilidad al hospital

es 100% mucho mejor de lo que esperaba; el tiempo de espera es 48,6% mejor de lo que esperaba; la información del tratamiento es 51,4% como lo esperaba; apariencia de la clínica es 57,1% mejor de lo que esperaba; las señalizaciones son 82,9% como lo esperaban; se refleja que la apariencia del personal es 52,9% es mejor de lo que esperaba; y en cuanto a tecnología el 61,4% menciona que es mucho mejor de lo que esperaba.

**Tabla 2.** Encuesta de satisfacción al usuario dimensión calidad objetiva

Encuesta de satisfacción al usuario		Frecuencia	Porcentaje
Duración de la atención	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	5	7,1%
	Como me lo esperaba	18	25,7%
	Mejor de lo que esperaba	27	38,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	20	28,6%
Puntualidad de consultas	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	18	25,7%
	Mejor de lo que esperaba	34	48,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	18	25,7%
Accesibilidad al hospital	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	0	0%
	Mejor de lo que esperaba	0	0%
	Mucho mejor de lo que esperaba	70	100%

Tiempo de espera	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	6	8,6%
	Como me lo esperaba	30	42,9%
	Mejor de lo que esperaba	34	48,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	0	0%
Información del tratamiento	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	36	51,4%
	Mejor de lo que esperaba	27	38,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	7	10%
Apariencia de la clínica	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	1	1,4%
	Mejor de lo que esperaba	40	57,1%
	Mucho mejor de lo que esperaba	29	41,4%
Señalizaciones	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	12	17,1%
	Como me lo esperaba	58	82,9%
	Mejor de lo que esperaba	0	0%
	Mucho mejor de lo que esperaba	0	0%
Apariencia del personal	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%

	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	0	0%
	Mejor de lo que esperaba	37	52,9%
	Mucho mejor de lo que esperaba	33	47,1%
Tecnología	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	0	0%
	Mejor de lo que esperaba	27	38,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	43	61,4%

En la tabla 3 sobre la encuesta de satisfacción al usuario en la dimensión de calidad subjetiva se refleja que, la capacidad del personal para comprender sus necesidades es del 57,1% es mejor de lo que esperaba; el trato personalizado es 82,9% como se lo esperaba; en cuanto a la preparación del operador el 52,9% es mejor de lo que esperaba; preparación del personal es 55,7% mejor de lo que esperaba; amabilidad del personal es 100% mejor de lo que esperaba; confianza hacia el personal el 51,4% es como lo esperaba; disposición del personal para ayudar el 42,9% es mucho mejor de lo que esperaba; rapidez de conseguir lo pedido es 42,9% es como lo esperaba; y el interés del personal es 64,3% mejor de lo que esperaba.

**Tabla 3.** Encuesta de satisfacción al usuario dimensión calidad subjetiva

Encuesta de satisfacción al usuario		Frecuencia	Porcentaje
Capacidad del personal para comprender sus	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%

necesidades	Como me lo esperaba	1	1,4%
	Mejor de lo que esperaba	40	57,1%
	Mucho mejor de lo que esperaba	29	41,4%
Trato personalizado	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	58	82,9%
	Mejor de lo que esperaba	12	17,1%
	Mucho mejor de lo que esperaba	0	0%
Preparación del operador	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	0	0%
	Mejor de lo que esperaba	37	52,9%
	Mucho mejor de lo que esperaba	33	47,1%
Preparación del hospital	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	0	0%
	Mejor de lo que esperaba	39	55,7%
	Mucho mejor de lo que esperaba	31	44,3%
Amabilidad del personal	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	0	0%

	Mejor de lo que esperaba	70	100%
	Mucho mejor de lo que esperaba	0	0%
Confianza hacia el personal	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	36	51,4%
	Mejor de lo que esperaba	34	48,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	0	0%
Disposición del personal por ayudar	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	13	18,6%
	Mejor de lo que esperaba	27	38,6%
	Mucho mejor de lo que esperaba	30	42,9%
Rapidez de conseguir lo pedido	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	6	8,6%
	Como me lo esperaba	30	42,9%
	Mejor de lo que esperaba	26	37,1%
	Mucho mejor de lo que esperaba	8	11,4%
Interés del personal	Mucho peor de lo que esperaba	0	0%
	Peor de lo que esperaba	0	0%
	Como me lo esperaba	25	35,7%
	Mejor de lo que esperaba	45	64,3%

	Mucho mejor de lo que esperaba	0	0%
--	--------------------------------	---	----

En la tabla 4 sobre la entre procedimiento a realizar y calidad objetiva de la encuesta de satisfacción al usuario reflejan que, la puntualidad de las consultas es mejor de lo que esperaba en procedimientos de restauración en un 47,8%; en el tiempo de espera es mejor del que esperaba es 56,5% en procedimientos de restauración; la información del tratamiento menciona que el 60,9% es como lo esperaba en un procedimiento de restauración; apariencia de la clínica menciona que es mejor de lo que esperaba en 60,9% procedimientos de restauración; señalización menciona que el 87% es como lo esperaba en procedimientos de restauración; apariencia del personal es 56,5% mejor de lo que esperaba en procedimientos de restauración; y sobre tecnología se menciona que el 72% es mucho mejor de lo que esperaba en profilaxis. Al analizar la relación entre las variables utilizando la fórmula de chi cuadrado de Pearson se demuestra que hay una relación entre la información del tratamiento y el procedimiento a realizar debido a que su valor  $p=0,005$ , menor a la referencia 0,05, por lo tanto, son variables dependientes.

**Tabla 4.** Tabla cruzada entre procedimientos a realizar y calidad objetiva de la encuesta de satisfacción al usuario

Encuesta objetiva de satisfacción al usuario	Procedimientos a realizar			Total	Chi cuadrado	
	Éxodo o Ciria	Profilaxis	Restauración			
Puntualidad de consultas	Como me lo esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	22,7%	24,0%	30,4%	25,7%
	Mejor de lo que	% dentro de Procedimientos a realizar	50,0%	48,0%	47,8%	48,6%

	esperaba							
	Mucho mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	27,3 %	28,0%	21,7%	25,7 %		
	Como me lo esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	45,5 %	48,0%	34,8%	42,9 %		
<b>Tiempo de espera</b>	Mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	45,5 %	44,0%	56,5%	48,6 %		0,909
	Peor de los que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	9,1%	8,0%	8,7%	8,6%		
	Como me lo esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	50,0 %	44,0%	60,9%	51,4 %		
<b>Información del tratamiento</b>	Mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	50,0 %	28,0%	39,1%	38,6 %		0,005
	Mucho mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	0,0%	28,0%	0,0%	10,0 %		
	Como me lo esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	0,0%	4,0%	0,0%	1,4%		
<b>Apariencia de la clínica</b>	Mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	59,1 %	52,0%	60,9%	57,1 %		0,725



	Mucho mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	40,9 %	44,0%	39,1%	41,4 %	
	Como me lo esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	77,3 %	84,0%	87,0%	82,9 %	
<b>Señalizaciones</b>	Peor de los que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	22,7 %	16,0%	13,0%	17,1 %	0,678
	Mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	59,1 %	44,0%	56,5%	52,9 %	
<b>Apariencia del personal</b>	Mucho mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	40,9 %	56,0%	43,5%	47,1 %	0,534
	Mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	50,0 %	28,0%	39,1%	38,6 %	
<b>Tecnología</b>	Mucho mejor de lo que esperaba	% dentro de Procedimientos a realizar	50,0 %	72,0%	60,9%	61,4 %	0,302

## Conclusiones

Entre las características identificadas en la atención odontológica se determina que, en los datos sociodemográficos en su mayoría eran de género masculino; el rango de edad más frecuente es el de 39 a 48 años; el grupo de instrucción recurrente es superior; y a su vez, el procedimiento más frecuente es la profilaxis. En la encuesta de satisfacción al cliente dimensión calidad objetiva en su mayoría reflejan que, la puntualidad de las consulta es mejor de lo que se esperaba; su accesibilidad al hospital es mucho mejor de lo que esperaba; el tiempo de espera es mejor de lo que esperaba; la información del tratamiento es como lo esperaba; apariencia de la clínica es mejor de lo que esperaba; las señalizaciones son como lo esperaban; se refleja que la apariencia del personal es mejor de lo que esperaba; y en cuanto a tecnología se menciona que es mucho mejor de lo que esperaba.

Por otro lado, en la dimensión calidad subjetiva en su mayoría se menciona que, la capacidad del personal para comprender sus necesidades es mejor de lo que esperaba; el trato personalizado es como se lo esperaba; en cuanto a la preparación del operador es mejor de lo que esperaba; preparación del personal es mejor de lo que esperaba; amabilidad del personal es mejor de lo que esperaba; confianza hacia el personal es como lo esperaba; disposición del personal para ayudar es mucho mejor de lo que esperaba; rapidez de conseguir lo pedido es como lo esperaba; y el interés del personal es mejor de lo que esperaba.

Por lo tanto, en la relación de esas variables se identifica que la información del tratamiento y encuesta de satisfacción están correlacionadas entre sí. Además, de implementar diversas formas de atención las cuales brindarán una atención de calidad e integral, método por el cual, se mejorará la satisfacción al paciente, promoviendo así el tratamiento, y mejorando así la salud bucal.

## Bibliografía

- Bustamante, C., & Cabrera, G. (2022). Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basandrina*, 6(2), 17–24. <https://orcid.org/0000-0001-5892-0721><https://orcid.org/0000-0002-1771>
- Díaz, S., Rojano, A., Hernández, A., Murcia, H., & Ardila, A. (2021). Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. *Duazary*, 18(2), 163–174. <https://doi.org/10.21676/2389783x.4073>
- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., & Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1), 4. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta.). McGraw-Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Lara, J., Hermoza, R., & Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Mateos, M., Lenguas, A., Pastor, V., García, I., García, M., García, G., Lamas, M., Rodríguez, E., Tapias, V., Terán, A., Valdepeñas, J., & Vivas, C. (2020). Dentistry in the COVID-19 environment. Adaptation of the dental health units in Madrid's public primary health centres. *Revista Española de Salud Pública*, 94, 1–19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7721380>
- Moya, O. (2018). La seguridad del paciente en atención primaria en salud ¿Una actividad que podría quedar en el olvido? *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 96–111. <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23094>
- Ministerio de Salud Pública. (2019). Rendición de Cuentas año 2019. Azuay: El Gobierno de todos. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/01D07->

RENDICI% C3% 93N-CUENTAS-2019\_01D07.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2021). Sala situacional. Azuay: El Gobierno es de todos. Obtenido de <https://www.slideshare.net/dalls/sala-situacional-ot-01d07-centro-de-salud-bella-rica-ao-2021pptx>

Muñoz, M. J., Aguilera, R., Lara, E., & Ustrell, J. (2022). Nivel de responsabilidad social corporativa con la fidelidad de los clientes del servicio asistencial odontológico en tiempos de pandemia. *European Journal of Health Research*, 8(1), 1–19. <https://doi.org/10.32457/ejhr.v8i1.1765>

Murillo, A., & Morales, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*, 21, 66–73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757&info=resumen&idioma=ENG>

Palmieri, M., & Sánchez, M. (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Sánchez Dagum Rev Fac Odont*, 30(1), 26–35. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>

Rodríguez, M. (2017). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. *Universidad Alas Peruanas*, 85(2).

Romero, J., Mercado, A., Díaz, S., & De la Valle, M. (2020). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 21(1). <https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>

## Anexos

### Apéndice 1: Modelo de encuesta

#### Caracterización de la atención odontológica asociado con la percepción de los usuarios en el centro de Ponce Enríquez.

##### *Datos sociodemográficos*

Género: Masculino                      Femenino

Edad: \_\_\_\_

Grupo de instrucción: Primaria                      Secundaria                      Superior

Procedimientos a realizar: Profilaxis                      Restauración                      Éxodo Cira

#### Encuesta de Satisfacción al usuario

Calidad objetiva	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de la espera	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Duración de la atención	0	5	18	27	20
Puntualidad de consultas	0	0	18	34	18
Accesibilidad al hospital	0	0	0	0	70
Tiempo de espera	0	6	30	34	0
Información del tratamiento	0	0	36	27	7
Apariencia de la clínica	0	0	1	40	29
Señalizaciones	0	12	58	0	0

Apariencia del personal	0	0	0	37	33
Tecnología	0	0	0	27	43

### Interpretación

Satisfecho: 23- 45

No satisfecho: 10 – 22

Calidad subjetiva	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de la espera	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Capacidad del personal para comprender sus necesidades	0	0	1	40	29
Trato personalizado	0	0	58	12	0
Preparación del operador	0	0	0	37	33
Preparación del personal	0	0	0	39	31
Amabilidad del personal	0	0	0	0	70
Confianza hacia el personal	0	0	36	34	0
Disposición del personal por ayudar	0	0	13	27	30

Rapidez de conseguir lo pedido	0	6	30	26	8
Interés del personal	0		25	45	0

### Interpretación

Satisfecho: 30- 45

No satisfecho: 10 – 29

### Apéndice 2: Resultados

**Tabla 5.** Resumen de Encuesta de satisfacción dimensión calidad objetiva

Encuesta de satisfacción dimensión calidad objetiva	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	8	88.89%
No satisfecho	1	11.11%

En la tabla 5 se demuestra que el 88.89 del personal presentaba un nivel de satisfacción elevado de acuerdo con la encuesta de satisfacción aplicada.

Esto se concluyó a partir del siguiente análisis:

#### Frecuencia y Porcentaje

- Total, de categorías: 9
- Categorías satisfechas: 8
- Categorías no satisfechas: 1

**Calidad objetiva (satisfacción: 23-45, no satisfecho: 10-22):**

- **Duración de la atención:**
  - 27 (Mejor de lo que esperaba) + 20 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 47
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Puntualidad de consultas:**
  - 34 (Mejor de lo que esperaba) + 18 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 52
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Accesibilidad al hospital:**
  - 70 (Mucho mejor de lo que esperaba)
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Tiempo de espera:**
  - 34 (Mejor de lo que esperaba)
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Información del tratamiento:**
  - 27 (Mejor de lo que esperaba) + 7 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 34
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Apariencia de la clínica:**



- 40 (Mejor de lo que esperaba) + 29 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 69
- **Interpretación:** Satisfecho.
- **Señalizaciones:**
  - 12 (Peor de lo esperado) + 58 (Como me lo esperaba) = 70
  - **Interpretación:** No satisfecho.
- **Apariencia del personal:**
  - 37 (Mejor de lo que esperaba) + 33 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 70
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Tecnología:**
  - 27 (Mejor de lo que esperaba) + 43 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 70
  - **Interpretación:** Satisfecho.

**Tabla 6.** Resumen de Encuesta de satisfacción dimensión calidad subjetiva

<b>Encuesta de satisfacción dimensión calidad objetiva</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Satisfecho</b>	<b>8</b>	<b>88.89%</b>
<b>No satisfecho</b>	<b>1</b>	<b>11.11%</b>

En la tabla 6 se demuestra que el 88.89% tiene un nivel de satisfacción positivo de acuerdo con la encuesta de satisfacción dimensión calidad objetiva.

De igual forma, el análisis de los resultados se concluyó a partir de los siguientes datos:

### **Frecuencia y Porcentaje**

- Total de categorías: 9
- Categorías satisfechas: 8
- Categorías no satisfechas: 1

#### **2. Calidad subjetiva (satisfacción: 30-45, no satisfecho: 10-29):**

- **Capacidad del personal para comprender sus necesidades:**
  - 40 (Mejor de lo que esperaba) + 29 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 69
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Trato personalizado:**
  - 58 (Como me lo esperaba)
  - **Interpretación:** No satisfecho.
- **Preparación del operador:**
  - 37 (Mejor de lo que esperaba) + 33 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 70
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Preparación del personal:**
  - 39 (Mejor de lo que esperaba) + 31 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 70
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Amabilidad del personal:**

- 70 (Mucho mejor de lo que esperaba)
- **Interpretación:** Satisfecho.
- **Confianza hacia el personal:**
  - 36 (Como me lo esperaba) + 34 (Mejor de lo que esperaba) = 70
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Disposición del personal por ayudar:**
  - 27 (Mejor de lo que esperaba) + 30 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 57
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Rapidez de conseguir lo pedido:**
  - 26 (Mejor de lo que esperaba) + 8 (Mucho mejor de lo que esperaba) = 34
  - **Interpretación:** Satisfecho.
- **Interés del personal:**
  - 25 (Como me lo esperaba) + 45 (Mejor de lo que esperaba) = 70
  - **Interpretación:** Satisfecho.

**Tabla 7.** Tabla cruzada entre procedimientos a realizar y calidad subjetiva de la encuesta de satisfacción al usuario

		Procedimientos a realizar				Total	Chi cuadrado
		Éxodo Ciria	Profilaxis	Restauración			
<b>Capacidad del personal</b>	Como me lo espera	Recuento	0	1	0	1	0,725
		% dentro de Procedimien	0,0%	4,0%	0,0%	1,4%	

<b>para comprender sus necesidades</b>	Mejor de lo que esperaba	Recuento	13	13	14	40	
		% dentro de Procedimientos a realizar	59,1 %	52,0%	60,9%	57,1 %	
	Mucho mejor de lo que esperaba	Recuento	9	11	9	29	
		% dentro de Procedimientos a realizar	40,9 %	44,0%	39,1%	41,4 %	
<b>Trato personalizado</b>	Como me lo esperaba	Recuento	17	21	20	58	
		% dentro de Procedimientos a realizar	77,3 %	84,0%	87,0%	82,9 %	0,678
<b>do</b>	Mejor de lo que esperaba	Recuento	5	4	3	12	
		% dentro de Procedimientos a realizar	22,7 %	16,0%	13,0%	17,1 %	
<b>Preparación del operador</b>	Mejor de lo que esperaba	Recuento	13	11	13	37	
		% dentro de Procedimientos a realizar	59,1 %	44,0%	56,5%	52,9 %	0,534
	Mucho mejor de lo que esperaba	Recuento	9	14	10	33	
		% dentro de Procedimientos a realizar	40,9 %	56,0%	43,5%	47,1 %	
	Mejor de lo	Recuento	15	12	12	39	

% dentro de

<b>Preparación del personal</b>	que esperaba	Procedimientos a realizar	68,2 %	48,0%	52,2%	55,7 %	0,349
	Mucho mejor de lo que	Recuento	7	13	11	31	
		% dentro de	31,8	52,0%	47,8%	44,3	

	esperaba	Procedimien tos a realizar	%			%			
<b>Confianza hacia el personal</b>	Como me lo esperaba	Recuento	11	12	13	36	0,829		
		% dentro de Procedimien tos a realizar	50,0 %	48,0%	56,5%	51,4 %			
	Mejor de lo que esperaba	Recuento	11	13	10	34			
		% dentro de Procedimien tos a realizar	50,0 %	52,0%	43,5%	48,6 %			
	<b>Disposición del personal por ayudar</b>	Como me lo esperaba	Recuento	5	7	1		13	0,226
			% dentro de Procedimien tos a realizar	22,7 %	28,0%	4,3%		18,6 %	
Mejor de lo que esperaba		Recuento	8	10	9	27			
		% dentro de Procedimien tos a realizar	36,4 %	40,0%	39,1%	38,6 %			
Mucho mejor de lo que esperaba		Recuento	9	8	13	30			
		% dentro de Procedimien tos a realizar	40,9 %	32,0%	56,5%	42,9 %			
<b>Rapidez de conseguir lo pedido</b>	Como me lo esperaba	Recuento	10	11	9	30	0,954		
		% dentro de Procedimien tos a realizar	45,5 %	44,0%	39,1%	42,9 %			
	Mejor de lo que esperaba	Recuento	8	10	8	26			
		% dentro de Procedimien tos a realiz ar							

36,4  
%

40,0%

34,8%

37,1  
%

Mucho	Recuento	3	2	3	8
-------	----------	---	---	---	---

---

mejor de lo que	% dentro de Procedimien	13,6 %	8,0%	13,0%	11,4 %
-----------------	-------------------------	--------	------	-------	--------

---

esperaba		tos a realizar				
		Recuento	1	2	3	6
Peor de los que	% dentro de					
esperaba	Procedimientos a realizar	4,5%	8,0%	13,0%	8,6%	
<hr/>						
Como me lo esperaba		Recuento	6	11	8	25
		% dentro de	27,3	44,0%	34,8%	35,7
<b>Interés del personal</b>		Procedimientos a realizar	%			%
<hr/>						
Mejor de lo que esperaba		Recuento	16	14	15	45
		% dentro de	72,7	56,0%	65,2%	64,3
		Procedimientos a realizar	%			%
<hr/>						

0,487

En la tabla 7 sobre la relación entre procedimientos a realizar y calidad subjetiva de la encuesta de satisfacción al usuario demuestra que, la capacidad del personal para comprender las necesidades es 60.9% mejor de lo que esperaba en procedimientos de restauración; el trato personalizado en 87% como lo esperaba en procedimiento de restauración de piezas dentales; en la preparación del operador es 59,1% mejor de lo que esperaba en procedimientos Éxodo cira; preparación del personal es 68,2% mejor de lo que esperaba en éxodo cira; en cuanto a confianza hacia el personal es 56,5% como lo esperaba en procedimientos de restauración; en disposición del personal por ayudar es 56,5% mucho mejor de lo que esperaba en procedimientos de restauración; rapidez de conseguir lo pedido es 45,5% como lo esperaba en procedimiento de éxodo cira; e interés del personal es 72,7% mejor de lo esperado en procedimientos de éxodo cira. Al realizar la relación de variables se identifica que el valor p del chi cuadrado de Pearson es mayor al referencial 0,05, por lo tanto, son variables independientes.





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Eveling Nickolen Montero Aguilar**, con C.C: # 0931751457 autora del trabajo de titulación: ***Caracterización de la atención odontológica asociado con la percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce Enríquez*** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de junio de 2024.



Firmado electrónicamente por:  
**EVELING NICKOLEN  
MONTERO AGUILAR**

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

Nombre: **Eveling Nickolen Montero Aguilar.**

C.C: **0931751457**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Caracterización de la atención odontológica asociado con la percepción de los usuarios en el centro de salud Ponce Enríquez	
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Montero Aguilar Eveling Nickolen	
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta Ángel Aurelio	
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado	
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	03 de junio de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b> 29
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Satisfacción usuaria, servicio odontológico	
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Atención odontológica, percepción del usuario, calidad del servicio, satisfacción del paciente, avances tecnológicos.	
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>Esta investigación se centró en caracterizar la atención odontológica y su asociación con la percepción de los usuarios en el Centro de Salud Ponce Enríquez. El objetivo principal fue identificar áreas de mejora para optimizar la calidad del servicio odontológico ofrecido a la comunidad. Se llevó a cabo una investigación de campo, complementada con un estudio bibliográfico, para analizar la satisfacción de los usuarios y su relación con la atención recibida. El estudio incluyó una muestra de 70 pacientes que acudieron al servicio de odontología entre agosto y octubre de 2023. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS, una adaptación del instrumento SERVQUAL, para medir la calidad percibida del servicio. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, entrevistas y observación directa, y los resultados fueron analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS V 22 y Microsoft Excel 2016. Se definieron conceptos clave como la satisfacción del usuario, la calidad del servicio odontológico, y los factores que influyen en la percepción del paciente, tales como la simpatía y cordialidad del personal de salud, y los avances tecnológicos en la atención odontológica. Los resultados mostraron que la percepción positiva de la atención está estrechamente vinculada con el buen trato y la confianza generada por el personal de salud. El estudio concluye que es pertinente desarrollar estrategias para mejorar la atención odontológica basadas en la percepción de los usuarios. Se destaca la importancia de la empatía y la comunicación efectiva en el servicio, así como la necesidad de integrar tecnologías avanzadas para mejorar los tratamientos y optimizar los tiempos de respuesta. Además, se sugiere la implementación de programas de formación continua para el personal odontológico, con el objetivo de mantener altos estándares de calidad y satisfacción del usuario.</p>	
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI	NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-985167837	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:eveling.montero@cu.ucsg.edu.ec">eveling.montero@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:nickolen.montero5@gmail.com">nickolen.montero5@gmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):		
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>		
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):		