



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

TEMA:

**Análisis del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica
odontológica de la UCSG periodo B 2024**

AUTOR:

Guim Martínez Carlos Andrés

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

**Guayaquil, Ecuador
2025**



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Odontólogo **Carlos Andrés Guim Martínez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, PH.D

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de septiembre del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Carlos Andrés Guim Martínez

DECLARO QUE:

El documento “**Análisis del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG periodo B 2024**”, 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 del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 03 días del mes de septiembre del año 2025

EL AUTOR:

Carlos Andrés Guim Martínez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Carlos Andrés Guim Martínez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: “**Análisis del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG periodo B 2024**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de septiembre del año 2025

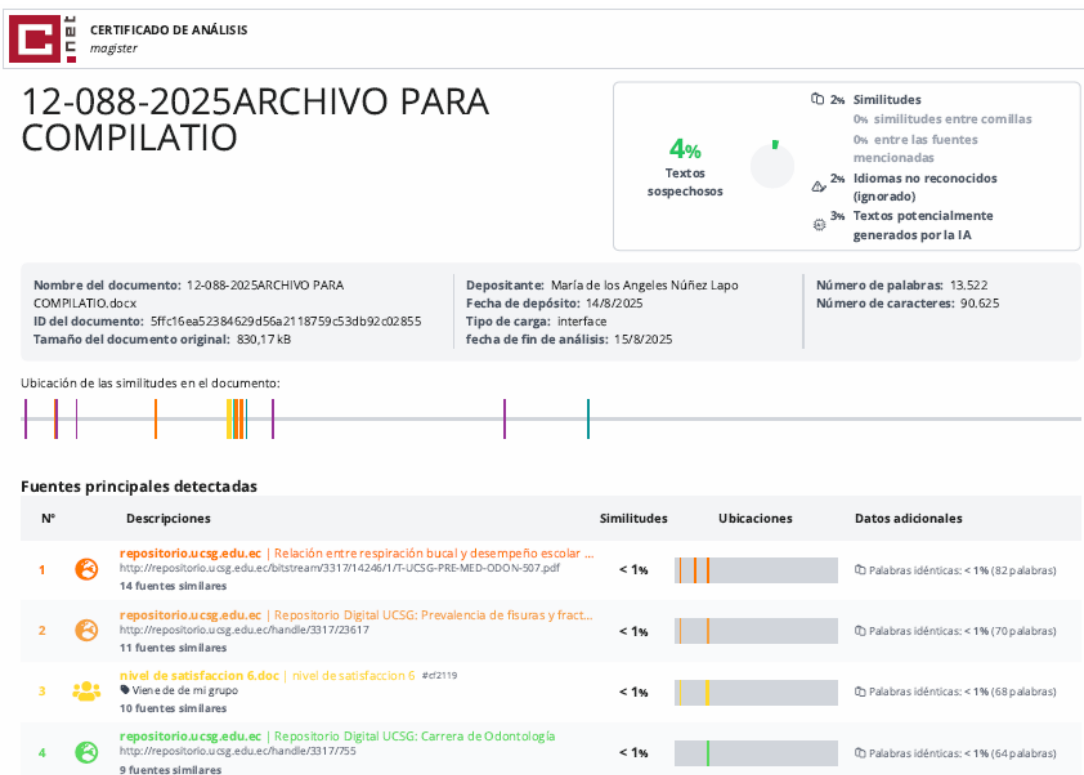
EL AUTOR:

Carlos Andrés Guim Martínez



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

REPORTE COMPILATIO



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta este punto tan anhelado, luego a mi esposa e hijos por darme ese impulso que necesitaba en momentos donde quise dejar todo abandonado, a mis padres por el cariño, el amor, y la fe en mí, además por inculcarme importantes valores que hoy en día practico y gracias a ellos he podido llegar muy lejos. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible.

A su vez quiero expresar el más profundo de los agradecimientos a mi querido amigo desde tiempos escolares quien desinteresadamente hizo de mi tutor, el Ing. Roberto García Vacacela, su ayuda fue clave para alcanzar el objetivo, estoy eternamente agradecido.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, mi alma mater, por darme la oportunidad de crecer académica y profesionalmente. Mi gratitud a todas las personas con las que he tenido la oportunidad de trabajar, a mis compañeros los cuales me han ayudado a mantener el ánimo a pesar de las adversidades.

A todos, muchas gracias por ser parte de este proceso.

CARLOS ANDRÉS GUIM MARTÍNEZ

Tabla de contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema	2
Justificación	4
Preguntas de investigación	5
Objetivos de investigación	5
<i>Objetivo general.....</i>	<i>5</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>5</i>
Fundamentación teórica conceptual	6
Calidad en los servicios de salud.....	6
<i>Atributos de la calidad en salud</i>	<i>6</i>
Evaluación de la calidad en salud.....	7
<i>Metodología de Donabedian para la evaluación de la calidad de la atención en salud</i>	<i>7</i>
Satisfacción del paciente	8
Factores que influyen en la satisfacción del usuario	8
<i>Componentes de la satisfacción del cliente</i>	<i>9</i>
<i>Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente</i>	<i>9</i>
Evaluación de satisfacción del paciente	10
<i>Encuesta Press Ganey.....</i>	<i>10</i>
<i>Dimensiones evaluadas con el cuestionario Press Ganey.....</i>	<i>11</i>
Marco metodológico.....	14

Cuestionarios cuantitativos	14
Entrevistas cualitativas.....	15
Integración de resultados	15
Proceso de selección de pacientes para encuesta.....	15
Proceso de selección de pacientes para entrevistas.....	16
<i>Clínicas de especialidad</i>	<i>16</i>
<i>Nivel de Satisfacción.....</i>	<i>16</i>
<i>Factores Demográficos.....</i>	<i>17</i>
<i>Experiencia Específica.....</i>	<i>17</i>
<i>Proceso de selección usado</i>	<i>17</i>
Análisis e interpretación de resultados	17
Cuestionario cuantitativo	17
<i>Análisis Individual de Variables Demográficas y de Atención</i>	<i>17</i>
<i>Análisis Relacional de Variables Demográficas y de Atención.....</i>	<i>18</i>
<i>Análisis de Resultados de la Sección 2: Percepción del Servicio</i>	<i>20</i>
<i>Análisis Relacional entre Percepción del Servicio y Variables Sociodemográficas</i>	<i>23</i>
<i>Análisis de Resultados de la Sección 3: Tecnología.....</i>	<i>24</i>
<i>Análisis Relacional entre la tecnología y Variables Sociodemográficas</i>	<i>26</i>
<i>Análisis de Resultados de la Sección 4: Infraestructura y Accesibilidad.....</i>	<i>27</i>
<i>Análisis Relacional entre la Infraestructura y Accesibilidad y las Variables Sociodemográficas.....</i>	<i>29</i>

<i>Análisis de Resultados de la Sección 5: Opinión General</i>	30
<i>Análisis Relacional: Opinión General y Variables Sociodemográficas.....</i>	32
Entrevistas cualitativas.....	32
<i>Experiencia general en la atención</i>	32
<i>Aspectos positivos destacados</i>	33
<i>Actitud del personal administrativo y de seguridad</i>	33
<i>Satisfacción con el tiempo de espera</i>	33
<i>Claridad en la explicación del tratamiento</i>	33
<i>Suficiencia del tiempo de atención clínica.....</i>	33
<i>Impresión sobre las instalaciones.....</i>	33
<i>Uso de tecnología</i>	34
<i>Sugerencias y recomendaciones</i>	34
Análisis temático: Ejes emergentes	34
Integración de resultados	35
<i>Calidad del Trato y Comunicación Profesional</i>	35
<i>Tiempo de Espera y Atención Personalizada</i>	35
<i>Infraestructura y Tecnología</i>	35
<i>Satisfacción General y Recomendación.....</i>	36
Síntesis Interpretativa	36
Conclusión	36
Propuestas de mejora basadas en los hallazgos cuantitativos y cualitativos	37

Intervención dirigida a mejorar las causas de insatisfacción	38
<i>(Objetivo 1)</i>	<i>38</i>
Validación y profundización de los hallazgos previos	38
<i>(Objetivo 2)</i>	<i>38</i>
Diferenciación de estrategias según clínica y contexto	39
<i>(Objetivo 3)</i>	<i>39</i>
Recomendaciones transversales para gestión institucional.....	40
Referencias.....	41

Resumen

El propósito de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), identificar los factores que influyen en su experiencia y comprar los hallazgos actuales con los resultados de un estudio previo. Para este estudio se optó por implementar un enfoque mixto: cuali-cuantitativo. El cuestionario Press Ganey se utilizó como instrumento de medición, este fue aplicado a 300 pacientes que recibían atención en la Clínica Odontológica de la UCSG dentro de diferentes áreas de especialidades. Solo a 15 participantes se les realizó una entrevista de enfoque cualitativo. Entre los hallazgos obtenidos, se pudo identificar aspectos que influyen de manera positiva a la percepción de satisfacción, como la claridad en la explicación del tratamiento, buen trato de los profesionales y el uso de tecnología odontológica. Por otra parte, también se pudo identificar ciertos factores de insatisfacción vinculados al trato del personal administrativo, tiempos largos de espera, deficiencias en la infraestructura y señalización, además de una percepción de desorganización. También se evidenció que la edad, nivel de instrucción formal y el tipo de clínica tienen influencia en la percepción general del servicio. En las clínicas de Odontopediatría y Endodoncia fueron donde más hubo registros de valoraciones positivas, en comparación con las otras clínicas donde se presentó mayormente una percepción de insatisfacción. En conclusión, a pesar de que en los resultados se reflejan valoraciones positivas en ciertas áreas, existen otras que reflejan una necesidad de mejora.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Calidad de atención; Servicios odontológicos; Press Ganey; Factores asociados

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the level of satisfaction of patients treated at the Dental Clinic of the Catholic University of Santiago de Guayaquil (UCSG), identify the factors that influence their experience, and compare the current findings with the results of a previous study. A mixed qualitative-quantitative approach was adopted for this study. The Press Ganey questionnaire was used as a measurement instrument and was administered to 300 patients receiving care at the UCSG Dental Clinic within different specialty areas. Only 15 participants underwent a qualitative interview. Among the findings, aspects that positively influence the perception of satisfaction were identified, such as clarity in the explanation of treatment, good treatment by professionals, and the use of dental technology. However, factors of dissatisfaction were also identified related to the treatment of administrative staff, long waiting times before care, deficiencies in infrastructure and signage, and a perception of disorganization. It was also evident that age, level of formal education, and type of clinic influenced the overall perception of the service. Pediatric Dentistry and Endodontics clinics had the highest number of positive reviews, compared to the other clinics, where dissatisfaction was most common. In conclusion, although the results reflect positive reviews in certain areas, others reflect a need for improvement.

Keywords: Patient satisfaction; Quality of care; Dental services; Press Ganey; Associated factors.

Introducción

La calidad de servicio va en relación con la satisfacción del paciente, no son datos menores en odontología, más bien son mencionados como indicadores esenciales por la OMS. La satisfacción del paciente es tomada como una opinión que a la vez va a ser un indicador de la calidad de servicio. Dentro de las prioridades de cualquier servicio relacionado a la salud es de pasar con creces la expectativas del paciente (Al Ghanem et al., 2025).

La buena atención va en relación con la capacidad de comunicación con los distintos profesionales de la salud y estos elementos influyen de manera directa sobre cualquier tratamiento. El temor al dentista que durante años ha sido infundado por una odontología invasiva interfiere directamente sobre la cooperación del paciente pudiendo llevar el tratamiento al fracaso. Por consiguiente dar una atención efectiva ayudará a mejorar el comportamiento de cara a tratamientos futuros (Gutiérrez-Marín & López-Soto, 2023; Szabó et al., 2023).

Otro punto importante es el nivel de satisfacción alcanzada con relación a la calidad de la atención odontológica. La satisfacción tiene como concepto que es una evaluación personalizada o percepción de un paciente y que puede ser buena o mala dependiendo de la predisposición del paciente al momento de recibir el servicio, el sitio donde esta se realiza y si recibe un trato acorde a sus necesidades (Amau Chiroque et al., 2022).

En la actualidad la satisfacción del usuario es tomado como termómetro para evaluar que tan eficiente es el servicio que están ofreciendo. De alguna manera esto dará una pauta con la finalidad de hacer mejoras en el caso de que se requiera, analizar al personal médico, observar higiene y algunos factores más que son muy considerados por los pacientes que acuden a la clínica (Amau Chiroque et al., 2022).

La satisfacción del paciente está en estrecha relación a los servicios recibidos, lo que a su vez puede depender de las necesidades de cada paciente. La calidad en este estudio abarcará algunas dimensiones: **1)** El tiempo que el profesional tardó en realizar el tratamiento; **2)** La infraestructura en la cual se da el servicio, si cuenta con todos los equipos tecnológicos; **3)** Análisis en los motivos de insatisfacción; **4)** Segmentación por clínica, cuál es la clínica por especialidad que generó mayor satisfacción (Fabian-Sánchez et al., 2022).

El 18 de Abril del año 2004 fue inaugurada la Clínica Odontológica. Esta clínica recibe de manera permanente a pacientes de toda la ciudad de Guayaquil y que no pueden atenderse de

manera particular por falta de recursos. La clínica odontológica realiza actividades de acorde a las necesidades de la población en donde los alumnos o practicantes interactúan con los pacientes con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad relacionado a la salud en donde también se ofrecen servicios de acorde a las diferentes especialidades como Endodoncia, Cirugía, Prótesis Removible, Odontopediatria, Prótesis fija, Periodoncia, siendo estas dos últimas las áreas de más circulación. En la clínica actualmente se implementa una logística en la cual se intenta enfatizar aspectos relacionados a mejorar los tratamientos como por ejemplo coordinar de mejor manera los horarios de atención, esto a su vez es parte de un flujo de trabajo, que parte con: admisión, derivación a las diferentes especialidades, tratamiento integral con alumnos supervisados por especialistas de las áreas involucradas y tratamiento en las diferentes áreas.

La clínica odontológica con la intención de ofrecer un mejor servicio ha ejecutado acciones con la idea de que sean sostenibles a lo largo del tiempo y que generen un impacto positivo, por lo tanto, se propone la utilización de encuestas para evaluar resultados.

El presente estudio aborda distintas dimensiones que influyen en la satisfacción del paciente respecto a la atención odontológica brindada en torno a distintas áreas, entre ellas se consideran aspectos como la experiencia general en la atención, actitud del personal administrativo y de seguridad, tiempo de espera y de atención clínica, claridad en la explicación del tratamiento, impresión sobre las instalaciones y su tecnología, además de las opiniones y recomendaciones de los pacientes. Para esto, se realizaron entrevistas individuales con el objetivo de obtener una visión más amplia y detallada sobre la experiencia del usuario. También se consideraron diferencias por tipo de clínica y características personales de los pacientes.

Planteamiento del problema

El nivel de satisfacción es un medidor extremadamente importante en los servicios de salud, ya que es una medida que permite evaluar la calidad del servicio que se está ofreciendo, permitiendo identificar áreas de mejora y debilidad, tanto en los recursos humanos y materiales como en la infraestructura de las instalaciones (Fabian-Sánchez et al., 2022).

En las clínicas odontológicas universitarias el enfoque principal es mantener un equilibrio entre brindar prácticas clínicas formativas, pudiendo generar experiencias educativas adecuadas para los estudiantes de odontología, y a su vez, ofrecer una atención de salud segura y eficaz a los pacientes que acuden a las mismas (Sharka et al., 2024).

Dentro de los últimos años el área de odontología de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) ha experimentado un aumento significativo en la cantidad de pacientes que acuden y son atendidos en las instalaciones, es por ello que surge la interrogante acerca del nivel de atención que están recibiendo los pacientes. Se ha observado que, a pesar de la alta demanda de pacientes, no se han realizado estudios sistemáticos que evalúen el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. Esto sin lugar a duda llama la atención debido al desconocimiento de las percepciones y experiencias de los pacientes mientras transitan por la instalaciones, los cuales podrían influir de forma negativa en la reputación de la clínica.

Los antecedentes evaluados refuerzan la importancia de profundizar en esta problemática.

En el 2022 se realizó un estudio donde evaluaron el grado de satisfacción de una población adulta ecuatoriana, quienes recibían atención en una clínica dental en Santo Domingo de los Tsáchilas. Los autores de este estudio señalaron que, solo el 41% de la población evaluada reportaron una atención considerada insatisfactoria (Ramírez-Osorio et al., 2022). Otros autores se enfocaron en determinar los factores que influían en la percepción de satisfacción de una población atendida en Arabia Saudita utilizando el cuestionario Press Ganey. Dentro de los ítems evaluados, las puntuaciones más altas de satisfacción fueron observados en los ítems relacionados con la comunicación y el trato del odontólogo hacia el paciente, donde el ítem “que tan bien lo escuchó el odontólogo” fue el que obtuvo un mejor puntaje de satisfacción (77,2%), seguido de “las explicaciones sobre el problema o diagnóstico” (76,6%) y “la inclusión del paciente en la toma de decisión sobre su atención” (74,8%). El ítem que registró una puntuación ligeramente inferior fue “la probabilidad de recomendar al odontólogo”, abarcando el 72,8% de la muestra. Sin embargo, también se identificaron aquellos ítems que registraron evaluaciones negativas por parte de los pacientes, donde el 27,6% evaluó de forma negativa el ítem referente a la recomendación del profesional y sus servicios, además de un 24,4% quienes reportaron insatisfacción sobre el ítem “explicación sobre las opciones del tratamiento”(El Dalatony et al., 2023).

Estos resultados refuerzan la idea de que la percepción de satisfacción general del paciente no dependerá solamente de los resultados de sus tratamientos realizados, sino de múltiples factores como el entorno clínico, la comunicación y empatía, entre otros. Si la satisfacción no es evaluada de forma minuciosa, se puede pasar por alto ciertas áreas críticas, las cuales podrían estar influyendo de una forma negativa en la percepción de la calidad de la atención brindada,

impactando en la adherencia y cumplimiento del tratamiento por parte del paciente, y en su decisión de recomendar el servicio (Aldossary et al., 2023).

Se ha documentado en estudios previos que aquellos pacientes que reportaron un alto grado de satisfacción respecto a la atención de salud recibida fueron los que presentaron un mejor cumplimiento y continuidad en sus tratamientos, menor porcentaje de faltas a sus citas dentales, e incluso bajos niveles de ansiedad durante los procedimientos realizados (Sharka et al., 2024).

Estos hallazgos resaltan la necesidad e importancia de identificar y conocer cómo perciben los usuarios los servicios que reciben en la Clínica Odontológica de la UCSG, pudiendo obtener información clave con la cual se podría diseñar e implementar mejoras que aumenten la fidelización de los pacientes y la reputación institucional. Por lo cual, para comprender de una mejor manera el nivel de satisfacción de los pacientes, se propone identificar y analizar los distintos factores que podrían influir, ya sea de forma positiva o negativa en la percepción del paciente respecto a la atención odontológica recibida.

Justificación

En la atención médica, incluida la atención odontológica, la satisfacción es un factor determinante de la calidad de los servicios brindados. Tanto la satisfacción como la calidad de la atención son aspectos fundamentales al momento de prestar servicios de salud, por lo cual, determinar el nivel de satisfacción e identificar los factores que podrían influir en la percepción del paciente es de gran importancia, ya que de esta forma se puede llegar a conocer si las expectativas del paciente fueron cumplidas, además de identificar áreas con necesidades de mejora en la atención prestada, permitiendo diseñar y ofrecer soluciones adecuadas (El Dalatony et al., 2023).

Analizar el nivel o grado de satisfacción de la atención en el área de la salud va a permitir determinar ciertos factores que pueden influir de forma negativa o positiva en la percepción de satisfacción de los pacientes. Esta información puede aportar datos que sirven para mejorar la calidad del servicio brindado, lo cual resulta importante, especialmente en un entorno universitario en el cual la formación académica de los estudiantes es combinada con prácticas clínicas en pacientes reales, lo que enfatiza la importancia de poder garantizar que el servicio que se les está otorgando sea de calidad, pudiendo cumplir y superar sus expectativas.

Es de gran importancia conocer y comprender los distintos factores que influyen en la percepción de satisfacción del paciente respecto a los servicios odontológicos otorgados. La información obtenida podrá dar a conocer áreas donde resalte la necesidad de implementar mejoras, con la finalidad de optimizar el vínculo odontólogo-paciente, reforzar la fidelización a largo plazo y, a su vez, aumentar el nivel de satisfacción del paciente sobre su experiencia durante los procesos odontológicos realizados en la clínica.

Este estudio puede brindar evidencias concretas sobre los distintos factores que influyen de forma negativa y positiva en la satisfacción del paciente, identificando cuáles tienen un mayor impacto en la experiencia general de la atención, proporcionando datos que aporten información significativa para investigaciones futuras.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en la percepción de satisfacción e insatisfacción de los pacientes que reciben atención en la Clínica Odontológica de la UCSG?

¿Qué similitudes y diferencias se observan entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción de satisfacción de los pacientes que reciben atención en la Clínica Odontológica de la UCSG?

¿Qué clínica de especialidad odontológica de la UCSG presenta el mayor nivel de satisfacción por parte de los pacientes?

¿Qué clínica de especialidad odontológica de la UCSG presenta el menor nivel de satisfacción por parte de los pacientes?

¿Existe diferencia entre los niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG según su género?

Objetivos de investigación

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG, determinando factores que influyen en su percepción de la satisfacción y comparando estos hallazgos con los de un estudio realizado previamente.

Objetivos específicos

Identificar los factores influyentes en la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

Comparar los hallazgos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

Determinar que clínica de especialidad odontológica de la UCSG presenta el mayor nivel de satisfacción por parte de los pacientes.

Establecer la clínica de especialidad odontológica de la UCSG que presenta el menor nivel de satisfacción por parte de los pacientes.

Evaluar las diferencias de los niveles de satisfacción según el género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG.

Fundamentación teórica conceptual

Calidad en los servicios de salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad se refiere al grado en que los servicios de la salud ofrecidos a personas o grupo de personas en una población aumentan la probabilidad de lograr buenos resultados y va en relación con la experiencia basada en la evidencia. La definición de calidad incluye la promoción, prevención, tratamiento, recuperación y el alivio del dolor, e implica que la calidad se puede medir y mejorar de acorde a las necesidades de la población al brindar atención basada en la evidencia y considerar las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias y comunidades. En las últimas décadas se han descrito diferentes elementos de calidad (Fabian-Sánchez et al., 2022).

Atributos de la calidad en salud

A lo largo de las últimas décadas, se han identificado diversos componentes claves de la calidad (Yang et al., 2025). Hoy en día, existe un amplio consenso respecto a los atributos que deben caracterizar a los servicios de salud de alta calidad, entre los cuales se destacan:

Eficacia. Con la intención de beneficiar los más desprotegidos que es el aspecto fundamental los servicios ofrecidos, estos a su vez deben tener respaldo científico basado en evidencia.

Seguridad. Protección durante la atención evitando daños emocionales o físicos.

Enfoque centrado en la persona. Siempre poner como prioridad a cada individuo y darle al paciente.

Oportunidad. Uno de los aspectos importantes en la percepción es el tiempo de espera del paciente, esto puede impactar de manera negativa.

Equidad. La calidad debe ser igual para todos, independientemente de aspectos como género, edad, condición social, sin favoritismos.

Integralidad. Ofrecer servicios integrados en todas las especialidades dándole al paciente una cobertura completa.

Eficiencia. Hacer un uso óptimo de los recursos disponibles, evitando el desperdicio. Muchos de estos atributos están estrechamente relacionados con principios éticos (Yang et al., 2025).

Evaluación de la calidad en salud

Metodología de Donabedian para la evaluación de la calidad de la atención en salud

El Dr. Avedis Donabedian propuso un modelo con el objetivo de evaluar la calidad de la atención en salud, con un enfoque en tres distintos componentes: estructura, proceso y resultado. Estos componentes permitirán una amplia evaluación del sistema asistencial (López Ramírez et al., 2021).

Estructura. En cuanto a la estructura, este componente hace referencia a los distintos elementos que componen el sistema de atención, tales como la infraestructura, recursos materiales y humanos, normativas vigentes, y la organización para brindar los servicios de salud a los pacientes.

Proceso. Este componente, por su parte, comprende todas las actividades médicas a realizar durante la atención al paciente. En este componente, además, comprende las interacciones entre el profesional y el paciente.

Resultado. Finalmente, en cuanto al resultado, este componente comprende todos los cambios en el estado de salud del paciente, siendo denominado como “el efecto”, incluyendo, además, la experiencia y percepción u opinión del paciente sobre el servicio que ha recibido (López Ramírez et al., 2021).

Donabedian reportó que el componente “proceso” es el principal determinante en la experiencia del paciente debido a que el vínculo en el odontólogo-paciente influye de forma directa en cómo el paciente percibe la atención (López Ramírez et al., 2021).

Satisfacción del paciente

La “*satisfacción*” viene del latín “*satisfacio*” que se interpreta como “*lo suficiente para hacer*” está relacionado con haber cumplido con la expectativa del paciente. En el ámbito de la salud, está muy vinculado con superar las expectativas del individuo en relación con la atención recibida (Silva-Treviño et al., 2021). El paciente como tal es un individuo complejo que requiere de una constante evolución para intentar superar sus deseos y expectativas. Por ello, es fundamental situar al paciente como el centro del proceso asistencial, ya que solo así es posible valorar adecuadamente la calidad del servicio prestado (Sotomayor & Cabrera, 2023).

Identificar los factores que influyen en la perspectiva de los pacientes al recibir un servicio permitirá determinar oportunidades de mejora para el sistema de salud, ya que la experiencia del paciente puede aportar una visión más amplia e integral respecto a los servicios que se le ha otorgado (Sanmartín & Cabrera, 2022). Con esta información se puede determinar qué objetivos han sido cumplidos durante la atención médica brindada; identificando factores que hasta cierto punto pueden dejar una sensación de insatisfacción en los pacientes, así como evaluar más a profundidad los factores que influyen de forma positiva en su percepción de satisfacción (Morales-Reyes et al., 2023). Así, la satisfacción se convierte en un componente esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que resulta imposible medirla de manera adecuada sin considerar las opiniones de los usuarios, quienes proporcionan información clave sobre la eficacia o deficiencia del sistema sanitario (Almutairi et al., 2022).

Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Existen diversos elementos que pueden afectar el nivel de satisfacción de los usuarios, entre ellos: el lugar al que acuden para recibir atención médica, la disposición del usuario a pagar por el servicio, el grado en que siguen las indicaciones del profesional de salud y la decisión de volver o no al mismo proveedor de atención (de Brum et al., 2025).

Se ha comprobado que la satisfacción no está en relación directa y puede haber otras variables que condicionan la percepción del paciente ante un tratamiento. Pero por consiguiente si la atención cumple las expectativas es muy probable que el paciente tenga una experiencia más

positiva del servicio. A su vez puede pasar todo lo contrario si no se cumplen los lineamientos básicos en cuanto a una atención integral de salud. Además, si los pacientes tienen una concepción errónea de lo que implica una atención de calidad, pueden solicitar procedimientos innecesarios, lo que termina afectando negativamente la labor del prestador y, en consecuencia, la calidad real del servicio. Por ello, es clave educar a los usuarios e informar adecuadamente sobre lo que constituye una atención de salud eficaz (Wencheslaus et al., 2024).

La opinión del paciente en cuanto al servicio siempre debe de ser positiva y esto puede ser un indicador para conocer el nivel de servicio otorgado. Los métodos utilizados para recolectar información pueden influir en las respuestas, al igual que el acceso a los servicios o su impacto directo en la salud, lo que puede distorsionar la percepción real de la atención recibida (Aldossary et al., 2023).

Componentes de la satisfacción del cliente

Se ha identificado varios elementos que contribuyen a la experiencia positiva del usuario:

Desempeño percibido. El cliente como benefactor principal es el encargado de emitir un juicio sobre el servicio recibido que puede ser muchas veces errónea ya que va a depender de algunos factores que puedan afectar directamente al individuo, esto va estrechamente relacionado a las expectativas previas que se tenga (Sagbay Llivichuzhca et al., 2021).

Expectativas. Este criterio va tomando forma de acorde a testimonios de personas que han pasado por la misma situación, no solo eso si no también propias en cuanto al servicio (Miranda Cruz et al., 2021).

Niveles de satisfacción. Tras utilizar un servicio, los usuarios pueden experimentar distintos niveles de respuesta:

Insatisfacción. Ocurre cuando la atención recibida no supera las expectativas del paciente.

Satisfacción. Deben de coincidir las expectativas del paciente con el servicio recibido.

Complacencia. Cuando la atención recibida supera ampliamente las expectativas del paciente (Sagbay Llivichuzhca et al., 2021).

Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente

La satisfacción del paciente es el objetivo primordial de cualquier sistema de salud, como se dijo anteriormente para llegar a esto se necesitan conocer sus expectativas en cuanto al servicio, conociendo los factores que llevarán a la población a emitir un criterio, se identificaron los

siguientes: los requerimientos del momento junto a las circunstancias del medio, si tuvo experiencias positivas o negativas previamente con el servicio, testimonios de conocidos que han utilizado el servicio, lo observado a través de canales oficiales sobre el sistema sanitario, y el grado de educación del paciente (Castelo-Rivas et al., 2022).

Bajo este contexto, aunque las experiencias son personales y varían según el individuo, muchos estudios han dado como conclusión que hay diversos factores que influyen directamente. Estos factores suelen ser:

Relaciones humanas. En este aspecto tiene que mucho que ver con la predisposición de las personas que brindan la atención, el trato personalizado, la amabilidad.

Aspectos técnicos. Conlleva a cumplir el objetivo mediante un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado.

Confort y entorno. Esto hace referencia de alguna manera a los comodidades en cuanto al espacio físico (Thang et al., 2025).

El propósito esencial de cualquier servicio de salud es reconocer a las necesidades de los pacientes, consecuentemente, evaluar su nivel de satisfacción es una herramienta clave para medir la calidad asistencial. La calidad busca precisamente satisfacer esas necesidades. No obstante, una atención deficiente no siempre genera insatisfacción perceptible, pues puede reflejar solo ciertos aspectos del servicio (Castelo-Rivas et al., 2022).

Evaluación de satisfacción del paciente

Cuando se busca evaluar el desempeño de los sistemas de salud, ya sea médico u odontológico, la percepción de satisfacción de los pacientes es un factor clave para ello, ya que va a permitir identificar áreas de mejora, a través de las cuales se podrá establecer y desempeñar estrategias que fortalezcan el servicio que se está brindando a los pacientes (Ferreira et al., 2023). Algunas de las estrategias más utilizadas para medir la satisfacción de los usuarios incluyen: registros en libros de quejas, sugerencias y felicitaciones, buzones de opinión, dinámicas con grupos focales y aplicación de encuestas estructuradas (Ferreira et al., 2023).

Encuesta Press Ganey

La experiencia del paciente durante la atención brindada dentro de los servicios de salud ha adquirido un papel fundamental dentro de los indicadores de calidad para hospitales, clínicas y consultorios. Se han implementado varios métodos para evaluar la percepción del usuario y

conocer su opinión, sin embargo, uno de los métodos más reconocidos a nivel mundial es la encuesta desarrollada por Press Ganey Associates. Esta encuesta permite evaluar una variedad de aspectos dentro de la atención de salud, los cuales van desde factores logísticos, como tiempos de espera hasta los elementos interpersonales relacionados con la comunicación médico-paciente o, en este caso, odontólogo-paciente (Perraut et al., 2022).

Esta encuesta es considerada como uno de los instrumentos standard al momento de querer conocer el grado de satisfacción de los pacientes en distintos entornos, tanto ambulatorios como hospitalarios. Más de 10,000 organizaciones de salud han aplicado este cuestionario, incluyendo más del 50% de los hospitales en los Estados Unidos; esta información respalda su utilidad práctica y su legitimidad (Stephens et al., 2021).

A través de varios estudios, se ha demostrado la utilidad de este cuestionario en el campo de la odontología, el cual se ha utilizado para valorar la satisfacción y la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente, identificando y analizando distintas dimensiones como la calidad de la comunicación odontólogo-paciente o el tiempo de atención, como la experiencia general del paciente, acceso al servicio, infraestructura, atención del personal administrativo y la probabilidad de que este recomiende el servicio recibido (Aldossary et al., 2023).

En varios estudios se ha señalado la confiabilidad y validez del cuestionario Press Ganey como herramienta para medir la satisfacción de los pacientes en distintas áreas de la salud. En estos estudios se han realizado pruebas con la finalidad de demostrar su validez y consistencia en su aplicación, obteniendo resultados que respaldan no solo su estructura, si no que, a su vez, garantizan que los hallazgos que puedan obtenerse mediante este cuestionario pueden ser interpretados de forma correcta y, además, comparables (Goodrich & Lazenby, 2022).

Como se mencionó anteriormente, la percepción de satisfacción de los pacientes puede estar influenciada por distintos elementos. Por lo general, los factores individuales del paciente y del entorno donde se brinda la atención son determinantes en la percepción de la satisfacción del paciente. La edad, nivel de instrucción formal, estado de salud físico y mental, tiempo de espera, presentación de las instalaciones y la calidad percibida del trato otorgado por el personal de salud y administrativo son considerados como factores influyentes (Rogers et al., 2023).

Dimensiones evaluadas con el cuestionario Press Ganey

Experiencia general en la atención. cuando un paciente evalúa el servicio recibido, su percepción general de la atención va a ser resultante de la interacción de distintos factores como el trato recibido, organización del proceso de su atención y tratamiento, además de la comunicación con el personal de salud. Para la encuesta Press Ganey, la percepción general del paciente se considera un eje fundamental dentro de su modelo de evaluación, ya que engloba aspectos como la eficacia del proceso y la calidad del trato del personal de salud que le brinda los servicios (Goodrich & Lazenby, 2022).

Cuando la experiencia del paciente es positiva o satisfactoria respecto a la atención recibida, en los ítems dentro del cuestionario que valoran la amabilidad, disposición y claridad del profesional u odontólogo hacia el paciente, suelen obtener puntuaciones altas, indicando una experiencia satisfactoria para el paciente (Perraut et al., 2022)

Trato del personal administrativo y de seguridad. La actitud y el trato del personal administrativo, personal de apoyo o asistentes, a pesar de no participar directamente en los procedimientos clínicos, representa un componente importante, ya que influye de forma significativa en la percepción de la satisfacción del paciente respecto al servicio recibido (Goodrich & Lazenby, 2022).

Dentro del cuestionario Press Ganey, se encuentran ítems que contemplan esta interacción, permitiendo evaluar la atención del personal administrativo, incluso de limpieza, así como la coordinación general del proceso asistencial (Stephens et al., 2021).

Tiempo de espera. Uno de los factores que más han sido reportados como influyentes en la percepción de satisfacción del paciente respecto a la atención, es el tiempo de espera antes de ser atendido. Estudios previos, dentro de los cuales los cuales se ha aplicado la encuesta Press Ganey, reportaron que los pacientes con experiencias de atención donde el tiempo de espera ha sido demasiado extenso tienden a valorar de forma negativa el servicio recibido, sin tener en cuenta el desempeño clínico. Mientras que, por otro lado, los pacientes cuyo tiempo de espera ha sido breve, con una atención puntual, reportan grados de satisfacción notablemente altos (Goodrich & Lazenby, 2022).

Claridad en la explicación del tratamiento. Otro factor importante es la forma en la que el médico u odontólogo explica e informa el diagnóstico y las distintas opciones de tratamiento, este factor influye de forma significativa en la experiencia del paciente. El cuestionario Press

Ganey contiene ítems que se enfocan en evaluar si la comunicación odontólogo-paciente es clara, evaluando si se ha empleado un lenguaje sencillo de comprender para el paciente y si el lenguaje implementado facilita el entendimiento de los pasos y procedimientos de su tratamiento (Goodrich & Lazenby, 2022).

Una comunicación eficaz permite fortalecer la relación de confianza, pudiendo incluso mejorar la adherencia a las indicaciones otorgadas por el odontólogo, además de favorecer la recomendación del profesional y sus servicios (El Dalatony et al., 2023).

Tiempo de atención clínica. El tiempo otorgado por el odontólogo durante la consulta es otro factor relevante que influye en la percepción de la satisfacción del paciente, ya que para ellos el sentirse escuchados y comprendidos es tan importante como el tratamiento en sí (Goodrich & Lazenby, 2022).

Los pacientes valoran cuando el profesional se toma el tiempo necesario para atender y responder sus dudas de una forma tranquila y organizada, sin dar la impresión de estar apresurado. En el cuestionario Press Ganey, este aspecto es considerado uno de los determinantes de satisfacción y lealtad del paciente hacia el profesional de salud (Stephens et al., 2021).

Condiciones e infraestructura del establecimiento. Las condiciones del entorno clínico donde se brinda la atención profesional influyen de forma significativa en cómo el paciente percibe el servicio otorgado. Aspectos como la limpieza, organización, iluminación y la facilidad de acceso a la clínica son considerados como indicadores relevantes de calidad. Generalmente, las personas suelen asociar instalaciones modernas y limpias con un servicio de calidad y confiable (Goodrich & Lazenby, 2022).

Uso de tecnología. Implementación de tecnología moderna, como radiografías digitales o instrumentos de diagnóstico avanzado, no sólo refuerzan la confianza del paciente, sino que ayuda a proyectar una imagen de competencia profesional y actualización constante (Goodrich & Lazenby, 2022). Diversos estudios mencionan que, en las clínicas o centros de salud en los que se ha integrado equipos tecnológicos actualizados de forma notoria, la percepción de satisfacción de los pacientes tiende a aumentar (El Dalatony et al., 2023).

Sugerencias y recomendaciones. La participación del paciente mediante sugerencias o comentarios sobre el servicio otorgado por el profesional es un factor relevante en la evaluación de la percepción de satisfacción del paciente respecto a la atención de salud. La encuesta Press

Ganey está compuesta de preguntas que permiten recolectar esta información, como “¿recomendaría este servicio?”; esta pregunta permite identificar de una forma indirecta la satisfacción global del paciente sobre el servicio recibido, además de la intención del paciente de regresar (Goodrich & Lazenby, 2022).

Marco metodológico

El componente metodológico adoptado en esta investigación representa un eje fundamental para la organización del proceso investigativo y garantiza el cumplimiento de los objetivos planteados.

Se realizó un cuestionario para obtener datos importantes en relación con la satisfacción, sin embargo, este cuestionario no me permitió evidenciar las experiencias negativas ni en qué áreas se puede mejorar. Analizar de manera cualitativa busca poner en contexto las percepciones individuales y el por qué el paciente puede estar insatisfecho; a su vez se agregó un grupo nuevo con la finalidad de hacer un análisis cuantitativo y poder tener conclusiones representativas y no estar ligados únicamente al grupo original. Con la intención de tener resultados y conclusiones con mayor peso, la recomendación es juntar ambos métodos tanto cualitativos como cuantitativos. La idea es tener mejorías y que estas respondan a las necesidades estrictas de la población o paciente.

Con la finalidad de integrar ambas perspectivas tanto cualitativas como cuantitativas para analizar de manera más profunda las percepciones de cada individuo este estudio tuvo este enfoque mixto, adicional se busca determinar los niveles de satisfacción del paciente y a su vez también conocer sus insatisfacciones. En el presente estudio el enfoque mixto se implementa de la siguiente manera:

Cuestionarios cuantitativos

Aplicación de cuestionarios a la nueva muestra permitirá una mejor validación de los resultados.

Se utilizó un cuestionario adaptado del modelo propuesto por Press Ganey Associates (2023), el cual es ampliamente utilizado con el propósito de medir la satisfacción de los pacientes en servicios de salud (Press Ganey, 2022).

Con la finalidad de evaluar de mejor manera la satisfacción general se realizó un análisis estadístico, y se comparó con otras especialidades.

Entrevistas cualitativas

Además del cuestionario aplicado, se realizó una entrevista con un enfoque cualitativo al grupo original con la intención de profundizar más en las experiencias vividas durante su atención, buscando identificar factores que hayan podido influir de forma negativa en su percepción general.

El análisis temático de las respuestas cualitativas proporciona información contextual que complementa los datos numéricos.

Integración de resultados

Una vez obtenido los resultados del cuestionario y entrevista, se evaluaron y se combinaron los hallazgos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión más amplia e integral del problema. Por ejemplo, las tendencias generales identificadas en las encuestas se contextualizan con los testimonios de los participantes.

Proceso de selección de pacientes para encuesta

Para fortalecer la parte estadística y obtener resultados confiables, se utilizó una fórmula para grandes poblaciones:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra.

Z: valor Z correspondiente al nivel de confianza (1.96 para 95%).

p: proporción esperada de la característica de estudio (0.5 en ausencia de datos previos, para maximizar la varianza).

q: 1-p

e: margen de error permitido (0.05 para ±5%)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

Dado que la población estimada atendida por la clínica durante el periodo de estudio no supera los 1,000 individuos, se aplicó la corrección para población finita:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Con $N = 1,000$ y $n = 384$:

$$n_f = \frac{384}{1 + \frac{383}{1000}} = \frac{384}{1.383} \approx 277.6$$

Por lo tanto, se decidió aplicar **300 encuestas**, ligeramente por encima del mínimo requerido, para compensar posibles pérdidas o sesgos y fortalecer la robustez del análisis estadístico.

Proceso de selección de pacientes para entrevistas

Clínicas de especialidad

Se incluyeron pacientes de todas las clínicas mencionadas en el estudio: endodoncia, periodoncia, odontopediatría, prótesis fija, y dentística restauradora.

Distribución. En cuanto a la distribución, fueron seleccionados únicamente **tres pacientes por clínica** con la finalidad de obtener experiencias más específicas de cada área, que ayudarán a comprender la percepción general obtenida. La selección de los pacientes fue al azar.

Nivel de Satisfacción

Se buscó incluir pacientes con variabilidad en su percepción de satisfacción, es decir, pacientes que según el cuestionario Press Ganey hayan reportado un grado de satisfacción bajo, medio y alto.

Distribución. En este caso, la distribución según los niveles de satisfacción obtenidos fue de la siguiente manera: el 20% de los pacientes reportó experiencias regulares o mencionaron aspectos negativos durante la atención, 40% reportaron una satisfacción media y el otro 40% reportaron una percepción de satisfacción alta. Esta distribución permitirá realizar una evaluación y análisis más ecuánime entre los aspectos positivos y negativos.

Factores Demográficos

En cuanto a los factores demográficos, se evaluó la edad, género y ocupación de los pacientes.

Edad. En cuanto a la edad, se observó una gran variabilidad de edades, las cuales fueron distribuidas en tres grupos etarios: 20-29 años: joven; 30-49 años: adulto medio, y 50 años o más: adulto mayor.

Género. En cuanto al género, se observaron proporciones similares de hombres y mujeres.

Ocupación. En cuanto a las ocupaciones de los participantes, se observó una gran variabilidad de roles o trabajos, como amas de casa, estudiantes, trabajadores, desempleados, entre otros.

Experiencia Específica

En este punto, se buscó identificar y evaluar distintas experiencias en específico que puedan estar influyendo en la percepción de satisfacción de los pacientes, tales como el tiempo de espera, uso de tecnologías durante el tratamiento proporcionado, cortesía del personal, entre otros.

Proceso de selección usado

Se revisaron los datos del cuestionario original. Se uso las respuestas para clasificar a los pacientes según los criterios anteriores.

Contactar a los seleccionados. Se aseguro de que los pacientes estén dispuestos a participar y que comprenden el propósito de la entrevista.

Revisar la diversidad. Antes de iniciar, se verifico que la muestra seleccionada cubra los criterios mencionados.

Distribución Final (15 participantes). a) **por clínica:** 3 pacientes por cada una de las 5 clínicas; b) **por nivel de satisfacción:** 6 con alta, 6 con media, 3 con regular; c) **por demografía:** edad y género distribuidos equitativamente.

Análisis e interpretación de resultados

Cuestionario cuantitativo

Análisis Individual de Variables Demográficas y de Atención

Este análisis permite comprender el contexto de los pacientes que son atendidos en las diversas clínicas.

Pregunta 1: Edad del Paciente. La variable edad se clasificó en cinco rangos: "Menos de 20 años", "20-29 años", "30-39 años", "40-49 años" y "50 años o más". Los extremos —menores de 20 y mayores de 50— fueron los más frecuentes, lo cual sugiere una alta demanda tanto de jóvenes (prevención, control de crecimiento) como de adultos mayores (rehabilitación, tratamientos protésicos).

Pregunta 2: Sexo del Paciente. La muestra fue equilibrada: 52% hombres y 48% mujeres. Esta distribución permite análisis comparativos representativos sin sesgo de género.

Pregunta 3: Ocupación. Las categorías más comunes fueron “Estudiante” (33%) y “Trabajador/a” (27.5%). También participaron personas desempleadas, amas de casa y de otras ocupaciones, lo que evidencia que la clínica brinda acceso a poblaciones diversas, incluidas aquellas en situación vulnerable.

Pregunta 4: Nivel de Educación Alcanzado. Predominan los niveles de “Primaria” y “Secundaria”, aunque un grupo relevante posee formación “Universitaria/Técnica” o de “Posgrado”. Esto evidencia tanto la inclusión de pacientes con baja escolaridad como la confianza de personas con mayor nivel académico en el servicio.

Pregunta 5: Clínica Atendida. Las cinco clínicas especializadas estuvieron representadas. Endodoncia, Periodoncia y Odontopediatría fueron las más comunes, en línea con las edades y necesidades dentales predominantes en la muestra.

Análisis Relacional de Variables Demográficas y de Atención

Edad y tipo de atención clínica. Al analizar la asociación entre los grupos etarios y el tipo de clínica donde recibían atención se observó una relación significativa entre estas variables. En las clínicas de Prótesis Fija y Periodoncia se pudo observar una mayor afluencia de pacientes con edades de entre 50 años o más. En contraparte, se observó que en la clínica de Odontopediatría hubo una mayor afluencia de pacientes menores de 20 años.

Nivel educativo y situación ocupacional. Cuando se analizaron ambas variables se evidenció una relación entre el nivel de educación y la laboralidad. Aquellas personas que poseen un nivel de educación más alto tienen mayor probabilidad de conseguir mejores, y por consiguiente las personas que poseen y nivel de educación básico, tendrán menos oportunidades en el ámbito laboral.

Sexo y ocupación. Se evidenció en la distribución del género que mayormente los varones entran en la categoría de “trabajador” y “estudiante”, mientras que las mujeres entraron en la categoría de “desempleada” y “ama de casa”. Esto fue un dato no menor que evidencia que las diferencias de género son muy marcadas, en donde el hombre tiene más oportunidades que las mujeres y esto influye en uso de los servicios de la salud.

Nivel educativo y tipo de atención clínica. En estas variables se observaron diferencias marcadas donde pacientes con menor educación se los asoció con las clínicas de odontopediatría y prótesis fija por ser clínicas más afines con las necesidades más básicas. Los pacientes con mayor educación estuvieron asociados a clínicas como Endodoncia y Periodoncia probablemente porque son procedimientos en donde el paciente tiene mayor nivel de entendimiento y por ende mayor compromiso.

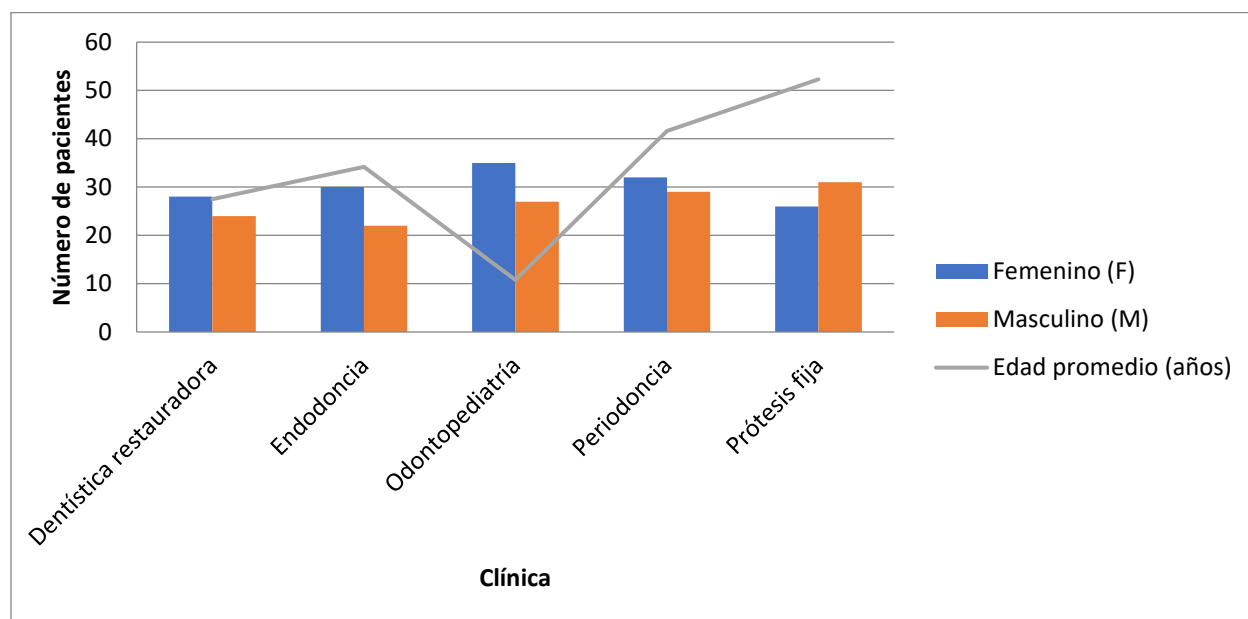


Figura 1

Distribución de pacientes según clínica, sexo y edad.

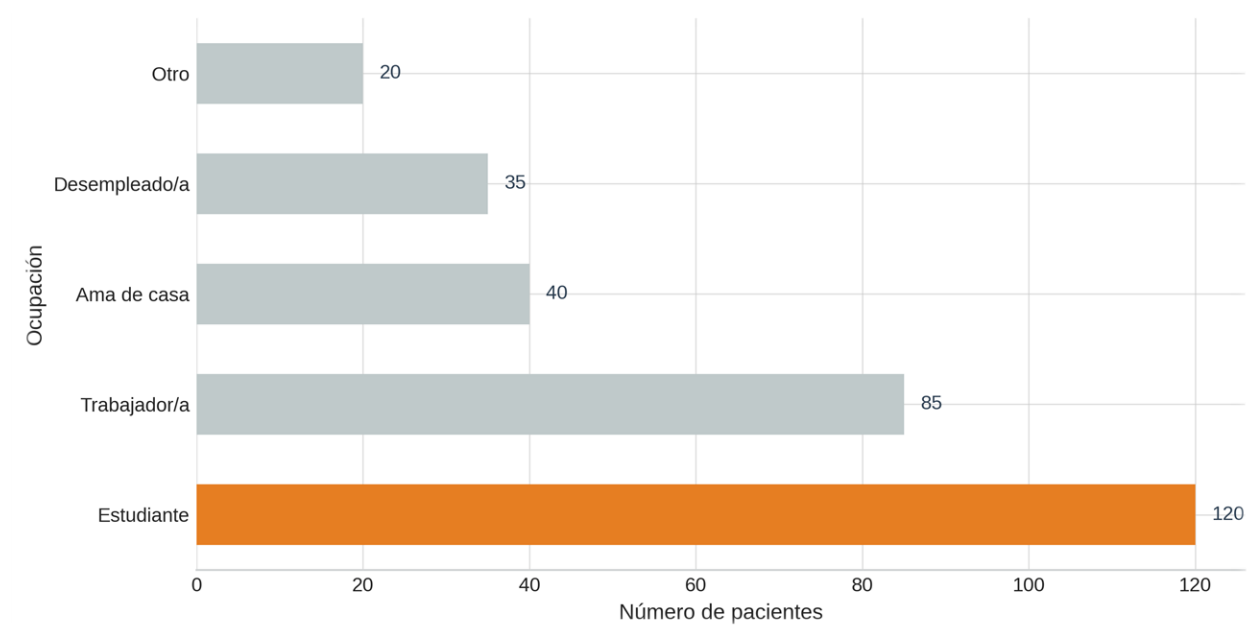


Figura 2

Distribución por ocupación de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

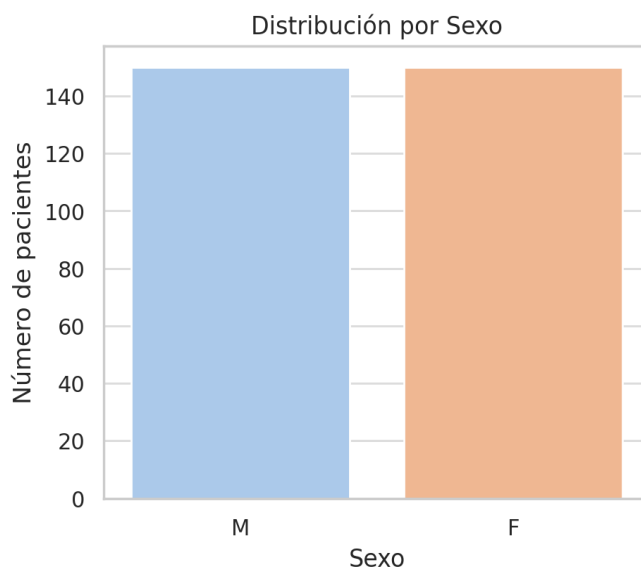


Figura 3

Distribución por sexo en “ocupación: otro” y “nivel educativo: superior”

Análisis de Resultados de la Sección 2: Percepción del Servicio

Con la intención de analizar la experiencia del paciente durante la atención se han desarrollado unos indicadores que permitirán a medir el impacto en cuanto a la percepción del paciente, el tiempo de espera, la comunicación y el trato del profesional. Medir estos parámetros es fundamental para determinar la calidad del servicio.

Pregunta 6: Trato del personal administrativo. Se evaluó tomando en cuenta las siguientes categorías “Muy bueno”, “Bueno”, “Regular” y “Malo”. Un grupo grande de personas (encuestados) calificó como “Bueno” lo que indica conformidad. Otro grupo, aunque minoritario también manifestó. Sin embargo, la presencia significativa de respuestas como “Regular” y “Malo” alerta sobre deficiencias en la calidez, eficiencia o profesionalismo del personal no clínico, que cumple una función clave en la primera impresión institucional.

Pregunta 7: Claridad del odontólogo al explicar diagnóstico y tratamiento. La comunicación y su claridad en ella es un elemento importante durante la atención brindada, ya que esto asegura que haya una buena comprensión por parte de los pacientes, además de que favorecerá a su adherencia al tratamiento. Entre los hallazgos obtenidos, varios pacientes mencionan que el odontólogo que les brindo la atención fue “muy claro” o “claro” al momento de explicarles su diagnóstico y sus tratamientos requeridos. Sin embargo, también se registraron experiencias donde el paciente menciona que, su odontólogo fue “poco claro” y “nada claro”, lo cual resulta preocupante.

Estas variabilidades observadas sugieren que existen ciertas fallas en la comunicación odontólogo – paciente, pudiendo ser resultado de una capacidad deficiente por parte del profesional para adaptar su lenguaje técnico y hacerse entender de forma correcta. También podría deberse a una falta de tiempo durante la atención o, incluso, falta de empatía durante la consulta brindada.

Pregunta 8: Tiempo de espera antes de la atención. La eficiencia en la atención se vio reflejada en esta variable. La mayoría de los pacientes respondió “Sí, totalmente” o “Sí, parcialmente” respecto a que el tiempo de espera fue razonable. Sin embargo, la categoría “No” tuvo presencia notoria, lo que podría asociarse a una sobredemanda de pacientes, a fallas en la programación de turnos o a limitaciones organizativas inherentes al entorno académico.

Estos hallazgos sugieren que el factor “tiempo de espera” es un aspecto que puede estar influyendo de forma negativa a la percepción general de satisfacción del paciente. Ya que las

respuestas obtenidas por parte de los pacientes sugieren que el tiempo es un aspecto sensible que influye en su experiencia.

Pregunta 9: Interés del odontólogo por resolver dudas. El interés demostrado por el odontólogo o profesional es un factor importante en la percepción de satisfacción. Entre los hallazgos obtenidos, se observó que a pesar de que predominaron las respuestas positivas (“Sí, totalmente”), también fueron registradas niveles de respuesta regulares (“Sí, parcialmente”) y negativos (“No”), lo cual refleja una variación entre los resultados obtenidos, donde si bien varios pacientes reportaron que el odontólogo si presentó un interés adecuado para resolver sus dudas, también hubo un grupo de pacientes que experimentaron lo contrario: una interacción limitada o con poca empatía al momento de responder y resolver a sus dudas. Esto, a su vez, influye de forma negativa en la relación de confianza entre odontólogo – paciente.

Pregunta 10: Duración de la atención brindada. Al evaluar la duración de la atención brindada, se obtuvo resultados mixtos, donde un grupo de pacientes calificaba la duración de la consulta como “muy adecuado” y “adecuado”, mientras que otro grupo reportaba que el tiempo que se les fue otorgado fue “inadecuado” y “muy inadecuado”. En su gran mayoría, los pacientes reportaron respuestas negativas, indicando que para ellos el tiempo de la consulta pudo haber sido muy limitada o insuficiente.

Estos hallazgos son relevantes, especialmente en el entorno universitario donde los estudiantes trabajan bajo un tiempo limitado, donde la presión por cumplir y culminar los procedimientos clínicos, además del número de pacientes que deben atender los estudiantes, podría reducir el tiempo de consulta.

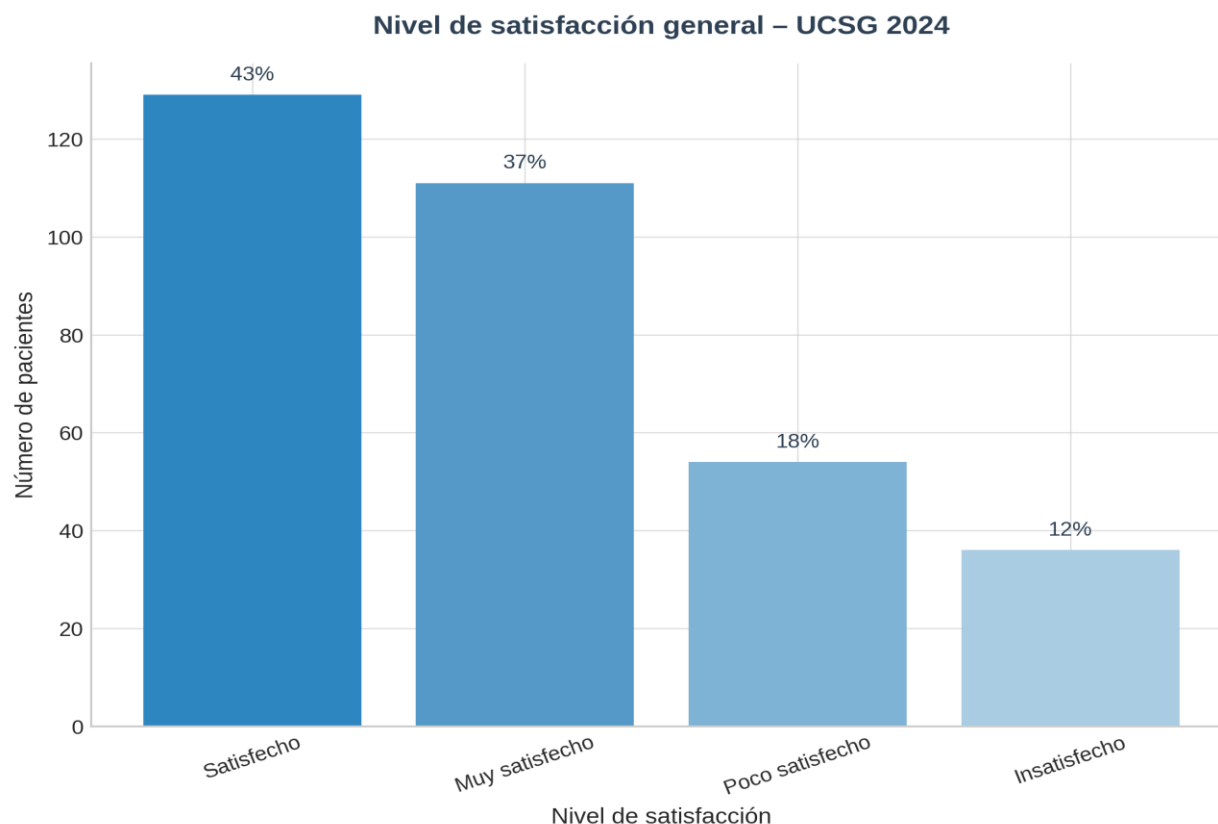


Figura 4

Nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

Análisis Relacional entre Percepción del Servicio y Variables Sociodemográficas

Este apartado examina cómo influyen las características del paciente en su percepción del servicio odontológico. Se cruzaron las cinco preguntas de percepción con las variables: edad, nivel educativo, y clínica atendida.

Trato del personal administrativo según edad y nivel educativo. El público atendido en la edad de 50 o más y los que tuvieron un nivel de instrucción básica relataron un nivel de satisfacción entre “ Regular y Malo “. No obstante, el otro grupo que corresponde a los pacientes que tuvieron una edad entre (20-39 años) y que tuvieron un nivel de educación mayor (tercer nivel – cuarto nivel) reportaron una nivel de satisfacción entre “bueno” y “Muy bueno”. Esto evidencia que dependiendo del grupo tienen diferentes perspectivas lo que concluye que hay factores modificadores que dependen probablemente de la edad y del nivel de educación.

Claridad del odontólogo según nivel educativo. Se ha evidenciado una relación estricta entre la escolaridad y la percepción de claridad: Los pacientes más educados, entiéndase con estudios universitarios o maestrías relataron que se les brindó una explicación “Clara”. Sin embargo, también se tuvo al paciente que no entendió claramente lo explicado en relación a su procedimiento y esto se asocia a pacientes con nivel de escolaridad más bajo. Esto concluye que es importante transmitir un lenguaje que el paciente pueda entender , utilizando las palabras apropiadas para esto.

Tiempo de espera y tipo de clínica. Aquellos pacientes que fueron atendidos en las clínicas de Endodoncia y Prótesis Fija son los que manifestaron mayor incomodidad en relación con el tiempo de espera.

La explicación es que estos procedimientos tienden a tener más procesos para llegar a un resultado satisfactorio y esto implica en mayor cantidad de citas lo que puede generar incomodidad. Contrariamente a lo que ocurrió en las clínicas de Periodoncia y Odontopediatría donde los encuestados relataron mejores experiencias, esto se asocia a que son clínicas con menor número de procedimientos.

Interés del odontólogo por responder dudas, según clínica. Se observó que 2 clínicas (Odontopediatría y Dentística) hubo una mayor cantidad de pacientes satisfechos en relación con el interés del odontólogo. La explicación es que en estas clínicas hay una mejor comunicación debido a que estos procesos son más fáciles de comunicar y por ende de entender por parte de los pacientes y familiares. En prótesis y endodoncia, aunque se obtuvo muchos casos de satisfacción, también se registraron casos insatisfechos, lo cual puede estar relacionado a que son más números de citas por ende mayor cantidad de procedimientos lo que puede generar incomodidad.

Duración de la atención según edad. Los adultos jóvenes (menores de 30), manifestaron una mayor incomodidad en relación con los tiempos de espera, esto se asocia a que este grupo etario es menos sensible a los tiempos de espera (“Inadecuado” o “Muy Inadecuado”) esto debido a que tienen por lo general más ocupaciones. Los adultos de 40 años o más en cambio se manifestaron de manera diferente (“Adecuado” o “Muy Adecuado”) por lo que evidenció una mayor tolerancia.

Análisis de Resultados de la Sección 3: Tecnología

En este análisis se estudió la percepción del paciente en cuanto al uso y manejo de la tecnología

Pregunta 11: Percepción del uso de tecnología. Al analizar la pregunta sobre el uso de tecnología ("¿El uso de tecnología como herramientas y radiografías digitales mejoró su experiencia de alguna manera?") se encontraron respuestas varias, donde la mayoría de los pacientes (50%) respondieron "sí, mucho"; seguido del 30% quienes respondieron "sí, algo"; y finalmente el 20% quienes respondieron "no", indicando que el uso de esta tecnología no tuvo ninguna influencia positiva en la mejora de su experiencia.

Estos hallazgos sugieren que hay una gran proporción de pacientes que si consideran la tecnología utilizada en sus tratamientos como un factor positivo en su experiencia durante el servicio odontológico brindado.

Pregunta 12: Percepción sobre la adecuación de los equipos. Al analizar la preguntas sobre la adecuación de los equipos ("¿Los equipos utilizados durante su tratamiento le parecieron adecuados y modernos?"), se encontró que una gran proporción de los pacientes encuestados (70%) respondieron de forma afirmativa ("Sí"). Por otra parte, hubo un 30% de participantes que respondieron de forma negativa ("No"), los cuales, en base a su respuesta, consideraban que los equipos utilizado durante su consulta y tratamiento no eran los adecuados, ya que, según su percepción, no cumplían con los estándares de modernidad.

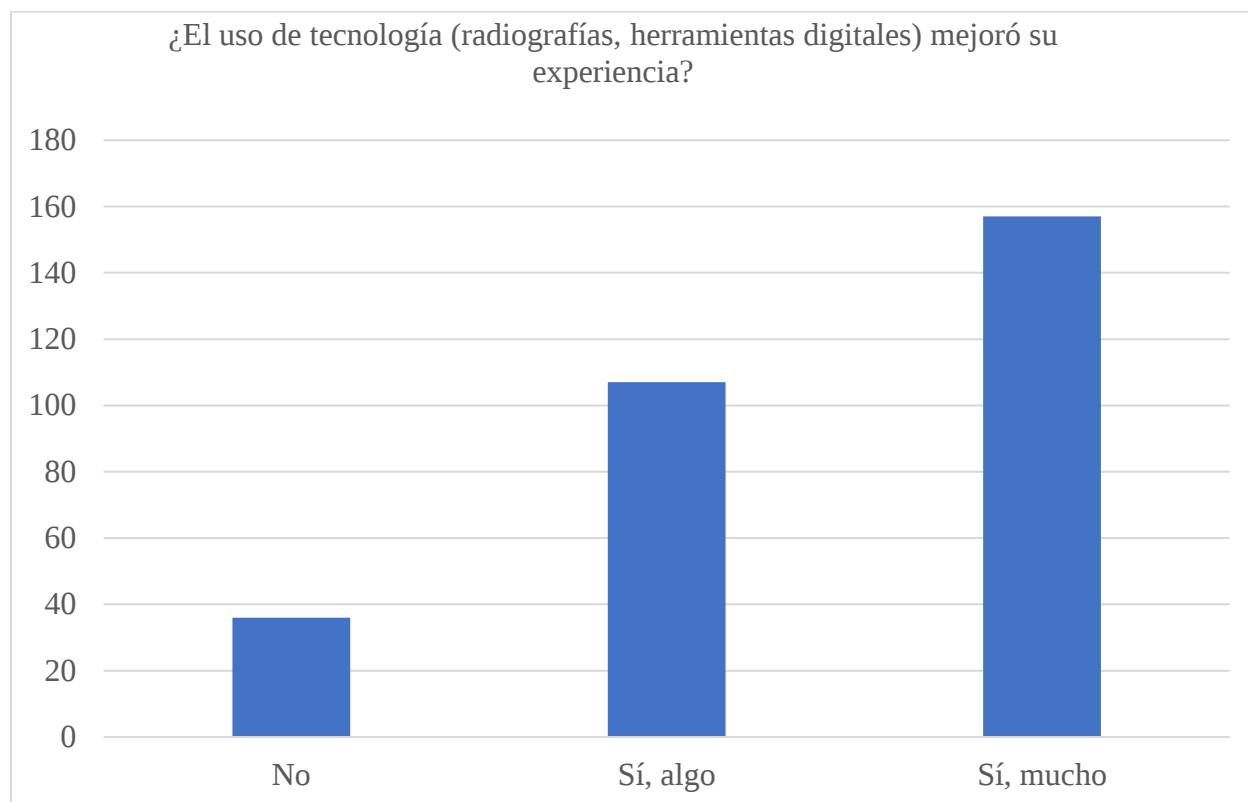


Figura 5

Percepción de los pacientes en cuanto al uso de tecnologías en la Clínica Odontológica de la UCSG

Análisis Relacional entre la tecnología y Variables Sociodemográficas

La evaluación del componente tecnológico en la atención odontológica permite identificar su impacto percibido en la calidad del servicio. Esta sección analiza la relación entre la percepción del uso de tecnologías (pregunta 11) y la adecuación de los equipos (pregunta 12) con las variables sociodemográficas y clínicas de los encuestados.

Asociación entre percepción tecnológica y edad. Los datos revelaron que los grupos etarios más jóvenes (menores de 30 años) manifestaron una percepción más favorable del uso de tecnología: el 58% de los pacientes entre 18 y 29 años respondió “Sí, mucho” respecto a la mejora en su experiencia. En contraste, sólo un 34% de los pacientes mayores de 50 años seleccionó esta opción, siendo más frecuentes entre ellos las respuestas “Sí, algo” o “No”.

Esto sugiere una mayor sensibilidad tecnológica entre los grupos jóvenes, posiblemente asociada a mayor familiaridad con herramientas digitales y expectativas más altas respecto a innovación clínica.

Diferencias por sexo. Al cruzar la variable “sexo” con la percepción del uso de tecnología, no se observaron diferencias significativas en la respuesta “Sí, mucho” entre hombres y mujeres. Sin embargo, los hombres presentaron una mayor frecuencia relativa en la respuesta “No” (24%) frente a las mujeres (16%), lo cual podría indicar niveles de exigencia diferentes en torno a los aspectos técnicos del servicio.

Ocupación y percepción del equipamiento. Personas con un nivel de más altos sean técnicos o profesionales como tal (“trabajador/a” y “otro”) tuvieron un análisis más crítico con respecto a la implementación de equipos. Hubo un “40%” que respondió con un rotundo NO cuando se les consultó sobre si estaban contentos con los equipos utilizados. Las amas de casa y los estudiantes mayormente fueron los que tuvieron respuestas positivas, por lo cual se deduce que ese comportamiento se debe a que estos tienen expectativas menores.

Nivel educativo y evaluación tecnológica. El nivel educativo fue una variable altamente correlacionada con ambas preguntas de la Sección 3. Pacientes con educación superior (universitaria/técnica y posgrado) tendieron a evaluar más favorablemente el uso de tecnología (65% “Sí, mucho”), pero fueron también los más exigentes con la adecuación de los equipos: casi el 38% de este grupo consideró que los equipos no eran modernos ni adecuados. En cambio, entre pacientes con solo primaria o sin estudios, el 80% percibió los equipos como adecuados.

Este patrón indica que mayores niveles educativos están asociados a una mayor valoración del uso de herramientas digitales, pero también a mayores expectativas sobre la calidad y actualización del equipamiento.

Clínica atendida y experiencia tecnológica. Por último, el análisis por clínica reveló diferencias importantes. Los pacientes atendidos en clínicas de Endodoncia y Odontopediatría reportaron en su mayoría una experiencia positiva con la tecnología (“Sí, mucho”: 66% y 62% respectivamente). En contraste, en Periodoncia y Prótesis fija, el porcentaje de respuestas afirmativas fue más bajo (“Sí, mucho”: 45% y 41%), lo cual podría asociarse a diferencias en los procedimientos, uso de imagenología o disponibilidad de equipamiento digital avanzado.

Análisis de Resultados de la Sección 4: Infraestructura y Accesibilidad

La infraestructura como tal es un requerimiento importante que está ligado a una buena percepción en temas de salud. Temas como los espacios físicos, la limpieza, comodidad y accesos, inciden directamente en la percepción del paciente. Se analizaron 300 respuestas de usuarios en ligados a los parámetros anteriormente mencionados.

Pregunta 13: Evaluación de la limpieza y comodidad de las instalaciones. Una vez evaluados los resultados se observó que los pacientes valoraron positivamente la limpieza y los espacios físicos, predominando las respuestas “Buena” y “Muy Buena”. Sin embargo, hubo un grupo que relataron experiencias “Regular” y “Mala”, esta variabilidad se pudo haber provocado debido a las diferencias estructurales y de atención entre una clínica y otra, por lo tanto, se sugiere estandarizar los servicios en todos los aspectos.

Pregunta 14: Problemas con la accesibilidad para llegar a la clínica. Con respecto a la accesibilidad, en su mayoría relató no haber tenido problemas en el tema de acceso, ya que las clínicas cuentan con todos los protocolos de accesibilidad y señalización. Sin embargo, también hubo un grupo minoritario que relató dificultades en el tema acceso, por lo que se sugiere revisar los protocolos de accesibilidad e inclusión en cuanto a movilidad con la finalidad de hacer mejoras.

Pregunta 15: Comodidad del espacio en la sala de espera. En referencia al espacio físico designado a la sala de espera, se encontró una heterogeneidad en los resultados.

Una gran mayoría calificó al espacio como “Cómodo” o “Muy Cómodo”, sin embargo, como en las anteriores respuestas se encontró cierto nivel de insatisfacción. Respuestas como “Incómodo o Muy incómodo” son indicadores de que hay que revisar las condiciones del mobiliario, espacio físico y los tiempos de estadía en estas áreas. La sala de espera es el primer contacto que tienen los pacientes con el espacio físico por ende es un lugar en donde se debe de trabajar con la intención de generar una expectativa positiva en el paciente.

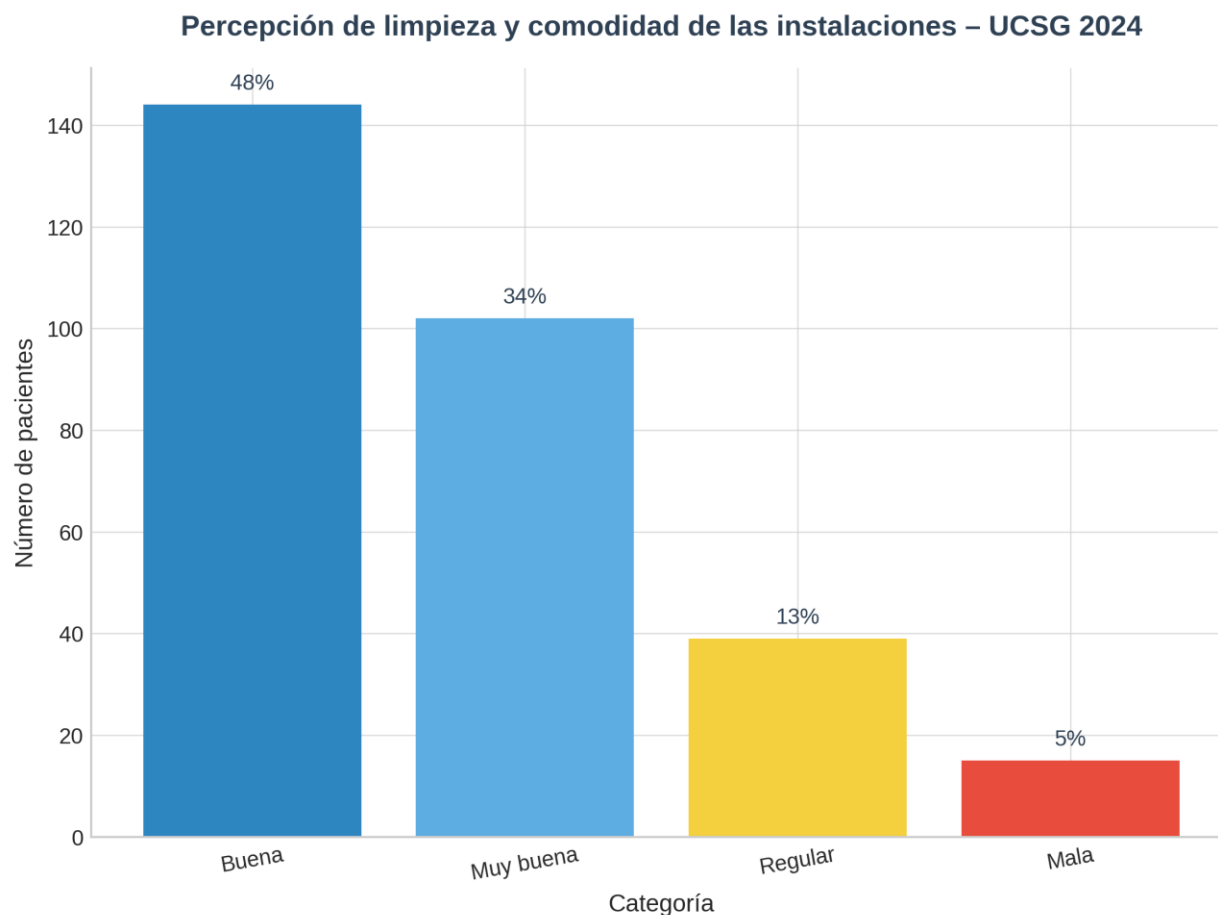


Figura 6

Evaluación de limpieza y comodidad de la Clínica Odontológica de la UCSG.

Análisis Relacional entre la Infraestructura y Accesibilidad y las Variables Sociodemográficas

Con la intención de entender un poco más las percepciones con respecto a infraestructura de las clínicas, se realizó un análisis cruzado comparando las respuestas de la Sección 4 y sus componentes sociodemográficos. Esto ayudó a identificar variables como la edad, género, ocupación y nivel educativo.

Limpieza y comodidad de las instalaciones vs. edad y nivel educativo. Se evidenció que los pacientes con edades (>50 años) calificaron de manera más positiva la limpieza y comodidad de las instalaciones, con respuestas como “muy buena” y “buena”. Contrario a los más jóvenes (<20 años) realizaron un análisis más crítico, estos son los que relataron en mayor medida respuestas como “regular” y “mala”. Algo parecido ocurrió en pacientes con niveles educativos

más altos, los pacientes que tenían niveles de posgrados relataron una mejor experiencia en comparación a los que tenían un nivel de educación primario ellos estuvieron más insatisfechos.

Estos resultados sugieren que la percepción de calidad del entorno físico puede estar influida por expectativas previas o por comparaciones con otras experiencias, más comunes en personas con mayor nivel académico o edad.

Problemas de accesibilidad vs. ocupación y género. Aproximada el 90% manifestó que el acceso fue sencillo. Sin embargo, hubo también personas que reportaron dificultades de acceso en su mayoría estas personas fueron las mujeres y los desempleados. Este grupo fue el que tuvo más barreras en relación con interpretar señaléticas y el uso de las rampas, escaleras y otras condiciones del entorno.

Esto puede estar relacionado a posibles problemas con el entorno físico, menor familiaridad con infraestructuras institucionales y una mayor sensibilidad a temas relacionados a inclusión.

Comodidad de la sala de espera vs. sexo y ocupación. El análisis mostró que la comodidad percibida en la sala de espera fue valorada de forma positiva (“muy cómoda” o “cómoda”) en más del 60% de los casos. No obstante, esta percepción se distribuyó de forma desigual según el sexo y la ocupación: las mujeres y las personas en condición de ama de casa o desempleo fueron quienes reportaron mayor incomodidad (“incómoda” o “muy incómoda”), mientras que estudiantes y trabajadores reportaron mayor satisfacción.

Se concluyó que el tiempo de espera puede ser percibido no solo en base a los aspectos físicos de infraestructura sino también a las expectativas de atención del paciente. La sala de espera pasa a ser un sitio estratégico que definitivamente influye en la percepción del paciente.

Análisis de Resultados de la Sección 5: Opinión General

Evaluar la satisfacción del usuario es un punto clave de la calidad percibida. Esta sección busca analizar 300 pacientes encuestados para determinar el nivel de satisfacción y la posibilidad de recomendación.

Evaluar la percepción de satisfacción de forma general de la población estudiada, además de su probabilidad para recomendar los servicios brindados en la clínica odontológica son considerados como factores clave que pueden utilizarse para determinar la calidad de la atención proporcionada. Por lo cual, en esta sección el objetivo fue examinar la asociación entre el grado de satisfacción de los participantes y su probabilidad para recomendar los servicios.

Pregunta 16: ¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido en general? Al analizar las respuestas obtenidas en esta pregunta, se pudo observar que estas variaban entre distintos niveles de satisfacción (“muy satisfecho”, “satisfecho”, “poco satisfecho” e “insatisfecho”). Tras la evaluación, se encontró que la mayoría de los pacientes encuestados presentaron un alto grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos. No obstante, llamó la atención un grupo de respuestas que manifestaban un grado de satisfacción que iba de regular a bajo, lo que es indicativo de que existen ciertos aspectos dentro de los servicios brindados que, en base a las respuestas de los pacientes, podrían ser mejorados.

Pregunta 17: ¿Recomendaría esta clínica a un amigo o familiar? En cuanto a la probabilidad de recomendar los servicios, entre las respuestas obtenidas, se observó que la mayoría de los pacientes si recomendarían el servicio, con respuestas entre “sí, de manera definitiva” o “sí, probablemente recomendaría el servicio”. Sin embargo, también se observó un pequeño porcentaje de pacientes que respondieron de forma negativa, indicando que no recomendarían los servicios que se les había otorgado.

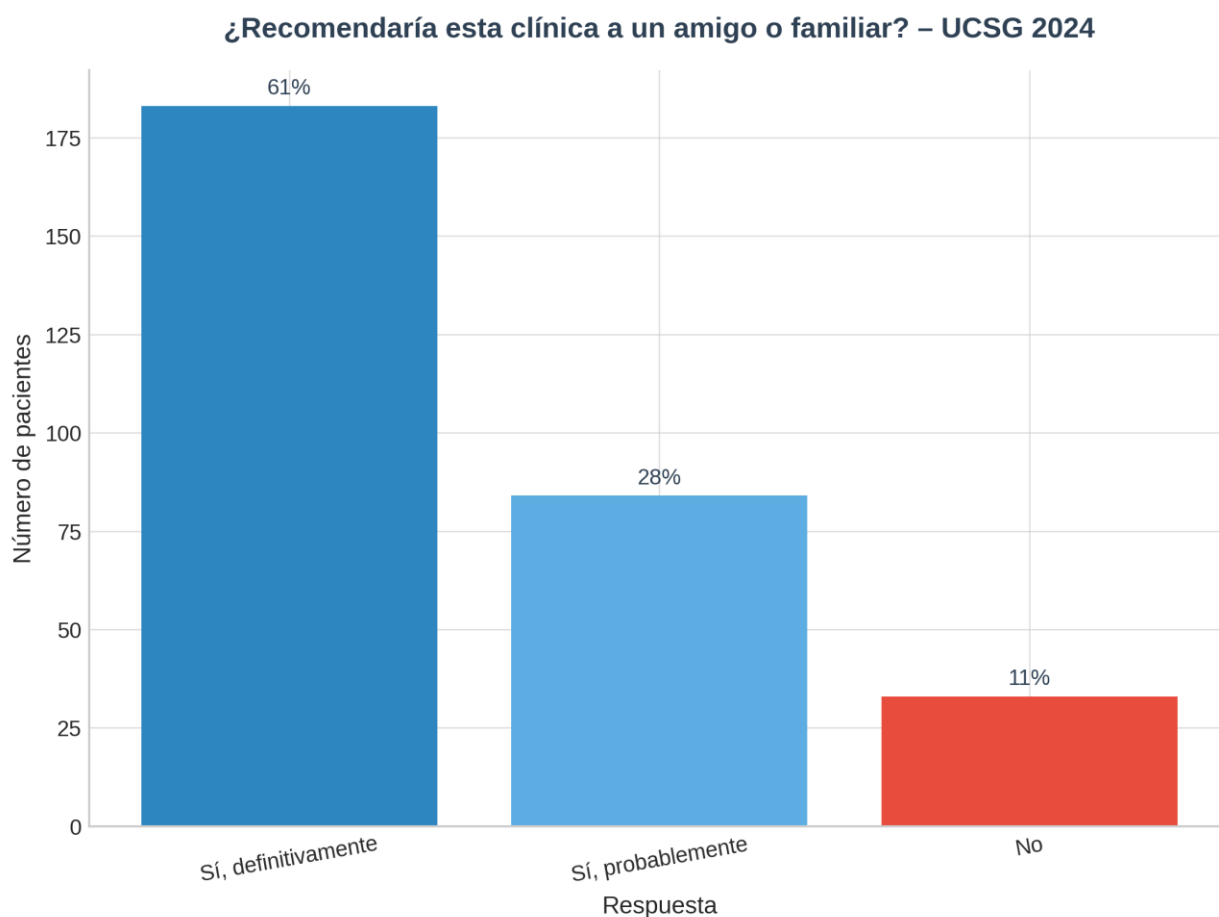


Figura 7

Probabilidad de recomendación de la Clínica Odontológica de la UCSG

Análisis Relacional: Opinión General y Variables Sociodemográficas

Analizar cómo se distribuye los distintos niveles o grados de satisfacción de los pacientes según sus distintas edades permite identificar diferencias entre los distintos grupos etarios evaluados, además de observar más a detalle la influencia de la edad y la percepción general de satisfacción de los participantes. Para ello, se examinó la distribución de respuestas a la pregunta “¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido en general?” entre las categorías de edad definidas en la encuesta.

Los usuarios menores de 20 años y de 20 a 29 años mostraron un mayor porcentaje de respuestas “Muy satisfecho” y “Satisfecho” en comparación con otros grupos, especialmente cuando fueron atendidos en clínicas como Odontopediatría o Endodoncia.

Los usuarios de 50 años o más presentaron mayor proporción de respuestas “Poco satisfecho” e incluso “Insatisfecho”, especialmente cuando reportaron haber sido atendidos en condiciones percibidas como menos accesibles o cuando tenían menor nivel educativo.

En el grupo de 30 a 49 años, las respuestas se distribuyeron más homogéneamente, aunque con un leve predominio de la categoría “Satisfecho”.

Entrevistas cualitativas

La siguiente encuesta busca realizar un análisis cualitativo con el objetivo de conocer de manera más profunda e individual las percepciones de los pacientes atendidos en las diferentes clínicas de especialidades. Por intermedio de entrevistas que se hicieron a 15 participantes que fueron divididos de acorde a diferentes parámetros como situación demográfica, nivel de satisfacción, entre otros, se obtuvo información que permitió entender con mayor detalle la experiencia del encuestado. A continuación, se detalla un análisis por cada pregunta planteada.

Experiencia general en la atención

De manera general se evidenció en las encuestas que hubo una experiencia positiva, en donde se obtuvieron respuestas como “muy buena”, “excelente”, o “todo muy bien”. Muchos hicieron hincapié de que el proceso fue eficiente (“rápido, me gustó”) y recalcaron el trato cálido (“lindo todo,” todo de lujo”). Solo en uno de los casos se registró un comentario como de

percepción regular, esto fue vinculado a que el paciente esperó más tiempo de lo establecido. Se evidenció que el servicio brindado fue bien valorado en términos generales.

Aspectos positivos destacados

En este aspecto se registró un gran reconocimiento al personal administrativo, el trato a los estudiantes por intermedio del docente y sobre todo el enfoque hacia los pacientes. Comentarios como “todo me gustó”, “muy buena del personal administrativo”, y “el cuidado que daban a los pacientes” son indicadores de que el personal administrativo hizo un trabajo correcto y esto fue valorado en las encuestas.

Actitud del personal administrativo y de seguridad

Las evidencias sugieren una opinión positiva con respecto al trato del personal. Opiniones como “muy bueno”, “normal” y “buena” son un reflejo de que hubo una buena percepción del servicio. En 2 entrevistas también se registraron comentarios sin tanto entusiasmo y neutro sin opiniones negativas.

Satisfacción con el tiempo de espera

En la mayoría de los casos se mencionó que fue “satisfactorio” el tiempo que se tuvo que esperar. Muchas de las respuestas hacen referencia a que el proceso fue breve y hubo comentarios como “bueno, no tuve que esperar mucho”. Sin embargo, hubo un comentario haciendo referencia a que podrían mejorar los horarios para evitar demoras.

Claridad en la explicación del tratamiento

De forma generalizada los participantes comentaron que se les explicó todo por parte del profesional de la salud. El “sí” categórico es un indicador de alta satisfacción de la atención recibida.

Suficiencia del tiempo de atención clínica

La mayoría de los entrevistados (14) comentaron estar altamente satisfechos con el tiempo dedicado por el profesional. Sin embargo, hubo uno que no indicó una satisfacción como tal por que el tiempo le pareció insuficiente, aunque tampoco se obtuvo un comentario negativo.

Impresión sobre las instalaciones

La infraestructura de la clínica tuvo una aceptación positiva. Se tuvieron comentarios como “todo muy limpio”, “moderna”, “de primera” y “muy actualizada”. Solo un participante manifestó

que se debería mejorar en la “presentación”, lo que sugiere mejoras en el aspecto estético y funcional.

Uso de tecnología

Todos los participantes manifestaron su conformidad con el uso de la tecnología se tuvieron comentarios como “me impactó”, “me gustaron las herramientas”, y “todo moderno” lo que es un indicador de satisfacción. Lo que más les llamó la atención fue el uso de radiografías digitales.

Sugerencias y recomendaciones

Las sugerencias si bien hubo, fueron pocas, especialmente se hizo hincapié en el horario de la atención, se recomendó que se hagan mejoras para una mejor organización a la interna y que no se presionen a los estudiantes. En términos generales se consideró que no hubo reclamos importantes, lo que evidencia una alta satisfacción del individuo.

Análisis temático: Ejes emergentes

La calidad y calidez fue un factor relevante durante la atención. La personalización durante el tratamiento fue fundamental para la satisfacción desde todos los ámbitos ,docentes, estudiantes y personal administrativo.

Eficiencia y organización del servicio. Eficiencia y organización del servicio. Se evidencia que la respuesta al tiempo de espera fue satisfactoria, sin embargo, aparecieron sugerencias en cuanto a la puntualidad y la planificación horaria.

Infraestructura y tecnología como apoyo a la experiencia. La tecnología fue ampliamente reconocida y valorada. Asimismo, las instalaciones fueron percibidas como limpias, modernas y confortables.

Calidad comunicativa y profesionalismo. Los participantes de las encuestas manifestaron con agrado el nivel de explicación recibida, manifestando que entendieron todo lo que se les explicó, por consiguiente, manifestaron una experiencia positiva.

Satisfacción global con énfasis en aspectos humanos y tecnológicos. La conjunción entre buen trato, tecnología adecuada y organización efectiva resultó ser el núcleo de la satisfacción reportada por los entrevistados.

Integración de resultados

La Cuantificación de las encuestas realizadas a 300 pacientes y 15 entrevistas más detalladas a participantes, ayudó a obtener una mayor comprensión sobre la calidad del servicio de la Clínica Odontológica.

Calidad del Trato y Comunicación Profesional

Tomando en consideración el enfoque cuantitativo, hubo un porcentaje alto que calificó de manera positiva la claridad de la explicación y la interacción con el personal administrativo. En valores, se observó que un 75% fue “bueno” o “muy bueno”, y más del 70% lo tomó como “clara” o “muy clara”. Estos resultados están acompañados de testimonios en donde se enfatiza la “amabilidad” mostrada y la “claridad” al momento de explicar los procedimientos.

No obstante, un porcentaje de los participantes cualitativos identificaron oportunidades de mejora en la presentación y seguridad del entorno clínico, lo cual puede explicar por qué un porcentaje menor (aproximadamente un 15%) en la encuesta consideró el trato como “regular” o “malo”.

Tiempo de Espera y Atención Personalizada

Los análisis cuantitativos dieron como resultado que el 68% de los encuestados manifestó que el tiempo de espera “cumplió totalmente o “parcialmente” con sus expectativas. Estos datos sugieren que, si bien un gran número se sintió satisfecha con respecto a la variable tiempo de espera, hubo un grupo minoritario que recomendó se hicieran mejoras en el tema organización de horarios. El comentario fue “mejorar el horario de los estudiantes para no esperar mucho”. Este es un comentario que no está completamente evidenciado en los resultados.

Infraestructura y Tecnología

Los resultados evidenciaron una opinión dividida en cuanto a la infraestructura: un 60% calificó como “buena” o “muy buena”, una parte importante del grupo reportó incomodidades al momento de acceder al sitio y el tiempo de espera de este.

En cuanto a la tecnología, tanto los resultados cuantitativos como cualitativos coincidieron: la mayoría de los encuestados (más del 70%) reconoció que el uso de herramientas tecnológicas (radiografías, registros digitales) mejoró su experiencia. Las respuestas obtenidas durante las entrevistas cualitativas sustentan estos resultados, donde una gran variedad de pacientes brindó

testimonios positivos, alegando que “impresiona la tecnología utilizada en la clínica” y que “las herramientas utilizadas durante la consulta les gustaron”.

Satisfacción General y Recomendación

Tras analizar los datos de la encuesta aplicada, se pudo observar que una gran proporción de participantes (60%) se encontraba “muy satisfechos” o “satisfechos” respecto a la atención que se les había brindado. Entre estos resultados también se observó que un grupo de pacientes registraron respuestas negativas, indicando que su atención fue “poco satisfecha” o “insatisfecha”. Lo que coincide con los siguientes hallazgos, donde solo el 55% de los participantes afirmó que recomendaría los servicios de la clínica (“sí, definitivamente”).

Desde un punto de vista cualitativo, se observó que la atención del personal fue un aspecto importante al momento de hacer comentarios positivos, por consiguiente, aspectos como los tiempos, infraestructura y supervisión docente son aspectos que influyen en la percepción.

Síntesis Interpretativa

El análisis de los resultados evidenció que, si bien la percepción es positiva, se encontraron áreas que requieren mayor observación.

Si bien las encuestas ayudaron a identificar patrones, sin embargo, es a través de entrevistas donde se entienden los factores que pueden afectar la experiencia del paciente.

Conclusión

El objetivo de este trabajo fue evaluar la percepción del paciente atendidos en los servicios de salud odontológicos en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tomando en consideración datos cualitativos y cuantitativos con la intención de comprender los fenómenos que pueden afectar la percepción, a su vez también identificar aquellas experiencias negativas, determinar de qué manera la infraestructura y tecnología influyó en aquellas experiencias. Se aplicó una encuesta a 300 pacientes y a su vez también entrevistas personalizadas a pacientes del estudio original, se obtuvieron los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, aplicando un diseño metodológico mixto.

Tomando en consideración el primer objetivo, se pudieron identificar variables críticas que pudieron haber influido tanto positiva como negativamente en la percepción del paciente. El tiempo de espera, la falta de comunicación durante los procedimientos, una atención muy rápida, y la dificultad para acceder a ciertas áreas. Estos factores actúan negativamente en un grupo

minoritario disminuyendo la confianza en su proceso de formación. Las encuestas cualitativas fueron fundamentales los testimonios de primera mano fueron importantes para entender la problemática de manera directa.

En cuanto al segundo objetivo, relacionado a evaluar una población distinta y con mayor número de variables, el estudio comparativo demostró que en los patrones de satisfacción se repetían, en 2 puntos importantes, en la comunicación clara y en el buen trato interpersonal. También hubo variables como la aplicación de tecnología e infraestructura lo que ayudó a un mejor entendimiento del análisis. Se observó una evaluación más positiva en pacientes que tuvieron una experiencia más tecnológica, aspectos como higiene del sitio, accesibilidad, fueron influyentes en la percepción del individuo.

Con respecto al tercer objetivo, este va en relación con los datos o resultados obtenidos en las diferentes clínicas. Se identificó que las clínicas de Odontopediatría y Endodoncia fueron en donde los pacientes manifestaron mayor satisfacción, por otro lado, las clínicas de Periodoncia y Prótesis fija fueron las más insatisfechas, entre los puntos asociados a insatisfacción se encuentra: el tiempo de espera, limitaciones en el uso de equipos y la falta de coordinación entre los involucrados. Debido a estas limitaciones es prioritario enfocar todos los esfuerzos en resolver temas de insatisfacción y poder mejorar la calidad de la atención.

Para concluir, se conoce que las encuestas cuantitativas y cualitativas enriquecieron el estudio, ya que no solo se obtuvo un dato estadístico si no que este fue nutrido con un componente en donde la voz del paciente fue altamente relevante, ya que provee explicaciones y esto permite mejorar la calidad de atención en un entorno clínico-académico.

Es de suma importancia el enfoque prioritario centralizado en el paciente y sus experiencias durante el servicio, en donde aspectos como la tecnología, el ambiente, la tecnología se conjuguen de manera efectiva. Para esto es importante destacar que la atención como tal no es el único parámetro por evaluar si no también intervienen otros factores anteriormente mencionados que modificarán la experiencia en el paciente.

Propuestas de mejora basadas en los hallazgos cuantitativos y cualitativos

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la que se combinaron hallazgos cuantitativos de una muestra de 300 encuestados con resultados cualitativos provenientes de entrevistas en profundidad, se emiten las siguientes recomendaciones. Estas responden

directamente a los tres objetivos específicos de la tesis: (1) explorar los factores que generan experiencias negativas o regulares, (2) validar y ampliar los hallazgos del estudio original y (3) evaluar diferencias entre clínicas y el efecto de variables como la infraestructura y la tecnología. Las recomendaciones se agrupan en cinco ejes estratégicos y operativos, cada uno vinculado a uno o varios de los objetivos establecidos.

Intervención dirigida a mejorar las causas de insatisfacción

(Objetivo 1)

Los hallazgos tanto cuantitativos como cualitativos permitieron identificar patrones claros en las experiencias negativas reportadas por los pacientes, que se concentraron en cinco factores: trato poco empático por parte de ciertos miembros del personal, demoras excesivas en el tiempo de espera, falta de claridad en la explicación del diagnóstico, infraestructura percibida como deficiente, y percepción de desorganización en la atención clínica por parte de los estudiantes. La recomendación es aplicar las siguientes acciones:

- a) Cursos o programas para fortalecer las habilidades interpersonales y la ética profesional, con la intención de llegar a personal administrativo, alumnos y guardias de seguridad. Aquellos programas deben enfatizar temas como la comunicación asertiva, buen trato al paciente, inteligencia emocional, resolución de problemas.
- b) Auditorías internas periódicas de los tiempos de espera, con especial énfasis en la distribución de pacientes según especialidad, número de profesionales supervisores y tiempos reales de atención. Los resultados de estas auditorías deben ser socializados mensualmente con la coordinación clínica y generar ajustes operativos.
- c) Con la intención de que cada estudiante explique de manera efectiva el diagnóstico y plan de tratamiento se recomienda estandarizar los procesos. Sin embargo, estos protocolos deben de ser autorizados previamente por personal calificado antes de aplicarlo en pacientes.
- d) Crear un formulario donde el paciente pueda expresar su opinión inmediatamente saliendo del procedimiento con la finalidad de evaluar la experiencia del paciente. Esto permitirá hacer mejoras a corto plazo.

Validación y profundización de los hallazgos previos

(Objetivo 2)

Comparando los datos de ambos estudios (original y nueva población), se evidenciaron patrones similares de satisfacción e insatisfacción. Hubo otras variables que intervinieron como la tecnología utilizada la cual fue importante para poder entender de mejor manera la percepción. En virtud de estos hallazgos, se recomienda:

- a) Consolidar una base de datos longitudinal de percepción del paciente, que permita hacer seguimiento a los cambios en la satisfacción, tanto a lo largo del tiempo como entre distintas cohortes de atención. Esta base debe ser alimentada semestralmente con nuevas encuestas y entrevistas.
- b) Incorporar de manera sistemática la dimensión tecnológica y la infraestructura en los instrumentos de medición institucional. Se sugiere que los formularios de satisfacción general incluyan al menos dos ítems sobre percepción de los equipos utilizados y de las condiciones del espacio físico (limpieza, iluminación, accesibilidad).
- c) Incentivar la incorporación de una atención más personalizada, enfocada especialmente al paciente, teniendo en cuenta distintos factores psicológicos y sociales, además de factores comunicativos, contextuales e incluso culturales que puedan influir, ya sea de forma positiva o negativa en la experiencia del paciente durante la consulta.
- d) Fomentar la realización de estudios cualitativos de tipo exploratorio cada cierto tiempo con el objetivo de poder captar y comprender las experiencias individuales de los pacientes, además de ciertos matices que no pueden ser captados fácilmente con encuestas, por lo cual se recomienda aplicar entrevistas cualitativas cada 24 meses a una población representativa con el fin de obtener información que permita conocer y mejorar ciertas áreas.

Diferenciación de estrategias según clínica y contexto

(Objetivo 3)

En los datos se evidenció que las clínicas de Odontopediatría y Endodoncia fueron las mejores calificadas, sin embargo, en las clínicas de Periodoncia y Prótesis Fija hubo un índice mayor de insatisfacción. También hubo una percepción más positiva en las clínicas donde se incorporaron métodos de diagnósticos digitales. En este sentido, se proponen las siguientes acciones:

- a) Diseño de planes de mejora diferenciados por clínica, que contemplen las características propias de cada especialidad. Por ejemplo, en clínicas donde el procedimiento clínico tiende a

ser más complejo o largo (como Prótesis fija), se deben implementar estrategias específicas para mantener informados y cómodos a los pacientes durante la espera.

- b) Los tiempos de espera, nivel de satisfacción general, percepción del uso de tecnología estos son indicadores fundamentales de gestión clínica por especialidad. Esta herramienta permitirá medir de mejor manera el rendimiento de cada clínica.
- c) El uso de tecnología en las clínicas como radiografías digitales debe ser medida como una fortaleza. Adicionalmente el alumno o vector debe de ser entrenado para poder transmitir la información a los pacientes manifestando las ventajas.
- d) Se recomienda progresivamente hacer mejoras en infraestructura y accesibilidad, principalmente en las clínicas en donde hubo mayor nivel de insatisfacción e incomodidad. Por ende, el enfoque debe de ser áreas de debilidad como rampas de acceso, ventilación, señalización.

Recomendaciones transversales para gestión institucional

Más allá de los ejes analizados, se plantea un conjunto de recomendaciones generales que pueden contribuir a la mejora continua del servicio clínico, desde una perspectiva sistémica:

- a) Instaurar un Comité de Calidad del Servicio al Paciente, compuesto por representantes de cada clínica, coordinadores académicos y personal administrativo. Este comité tendría como función analizar periódicamente los reportes de satisfacción y proponer ajustes concretos a las dinámicas clínicas.
- b) Elaborar campañas en donde tengan interacción todo el personal que labora en la clínica (docentes, alumnos, personal administrativo) con la finalidad de fortalecer valores como respeto, responsabilidad, empatía. Puede ser mediante campañas audiovisuales, charlas, etc.
- c) Encontrar y aplicar métodos donde se pueda fortalecer la transparencia durante la atención, mediante la entrega de un consolidado de la historia clínica al terminar el tratamiento, con una escritura en donde el paciente sea capaz de leer y entender sobre lo que se le hizo. Esto es una herramienta que va a fortalecer la relación, médico-paciente.

Referencias

- Al Ghanem, E. J., AlGhanem, N. A., AlFaraj, Z. S., AlShayib, L. Y., AlGhanem, D. A., AlQudaihi, W. S., & AlGhanem, S. Z. (2023). Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*, 15(11), e49223. <https://doi.org/10.7759/cureus.49223>
- Aldossary, M. S., Alahmary, M. A., Almutawaa, M. M., Alhajri, S. M., Almalki, A. O., Alharbi, K. A., Almuaddi, A. M., & El Dalatony, M. M. (2023). Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. *Patient preference and adherence*, 17, 2377-2383. <https://doi.org/10.2147/PPA.S419978>
- Almutairi, M., McKenna, G., & O'Neill, C. (2022). Satisfaction with dental care services in Great Britain 1998–2019. *BMC Oral Health*, 22, 308. <https://doi.org/10.1186/s12903-022-02343-7>
- Amau Chiroque, J. M., León Manco, R. A., Ticona Zela, R. J., Estrada Chiroque, L. M., Amau Chiroque, J. M., León Manco, R. A., Ticona Zela, R. J., & Estrada Chiroque, L. M. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, Á. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), Article 6. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- de Brum, B. N., Nora, C. R. D., Ramos, A. R., Foppa, L., & Riquinho, D. L. (2025). Quality of outpatient nursing care: A scoping review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 33, e4524. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.7028.4524>
- El Dalatony, M. M., Alshareef, R. I., Alkahtani, A. R., Alhajri, S. M., Alhumaidany, T. M., AlQarni, W. A., Almuaddi, A. M., & Aldossary, M. S. (2023). Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinics. *Journal of Patient Experience*, 10, 23743735231166506. <https://doi.org/10.1177/23743735231166506>

- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., Ruiz-Arias, R. A., Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2022). Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nursing Open*, 10(3), 1258-1269. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Gutiérrez-Marín, N., & López-Soto, A. (2023). Satisfacción de los usuarios del Servicio de Odontología, Universidad de Costa Rica. *Odovtos - International Journal of Dental Sciences*, 25(1), 154-165.
- López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., Perea González, G. P., López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilanez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4), 139.
- Morales-Reyes, H. N., Martínez-Vidaurre, C., Mayek-Pérez, N., Morales-Reyes, H. N., Martínez-Vidaurre, C., & Mayek-Pérez, N. (2023). Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. *Horizonte sanitario*, 22(2), 263-270. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n2.4963>

- Press Ganey Associates. (2023) *Patient Experience Tools for Useful Insights*.
<https://www.pressganey.com/solutions/patient-experience/>
- Perraut, G. T., Zhang, T., Weir, T. B., Schneider, M. B., Aneizi, A., Leong, N. L., Packer, J. D., Meredith, S. J., & Iii, R. F. H. (2022). Preoperative Factors Associated with Press Ganey Patient Satisfaction Scores after Anterior Cruciate Ligament Reconstruction. *The Journal of Knee Surgery*, 36, 673-681. <https://doi.org/10.1055/s-0041-1741394>
- Ramírez-Osorio, P. A., Armijos-Moreta, J. F., Gavilanez-Villamarín, S. M., Ramírez-Osorio, P. A., Armijos-Moreta, J. F., & Gavilanez-Villamarín, S. M. (2022). Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. *Revista Información Científica*, 101(5).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1028-99332022000500009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rogers, M. J., Belton, M., Randall, D., Yoo, M., Presson, A. P., Wang, A., & Kazmers, N. H. (2023). Patient Satisfaction with Virtual Clinic Encounters: Analysis of Factors that Impact the Press Ganey Survey in the Hand Surgery Population. *Journal of Hand Surgery Global Online*, 5(3), 325-331. <https://doi.org/10.1016/j.jhsg.2023.02.004>
- Sagbay Llivichuzhca, M. del C., Bermeo Pazmiño, K. V., & Ochoa Crespo, J. D. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígfig. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 277-309.
- Sanmartin, C. D. B., & Cabrera, G. E. C. (2022). Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*, 6(2), Article 2.
<https://doi.org/10.33326/26644649.2022.6.2.1573>
- Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers in Oral Health*, 5, 1362659. <https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659>

- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sotomayor, C. B. H., & Cabrera, G. C. (2023). Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021- Febrero 2022. *Odontología Activa Revista Científica*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
- Stephens, A. R., Potter, J. W., Tyser, A. R., & Kazmers, N. H. (2021). Evaluating the impact of social deprivation on Press Ganey® Outpatient Medical Practice Survey Scores. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 167. <https://doi.org/10.1186/s12955-020-01639-y>
- Szabó, R. M., Buzás, N., Braunitzer, G., Shedlin, M. G., & Antal, M. Á. (2023). Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. *Dentistry Journal*, 11(9), 203. <https://doi.org/10.3390/dj11090203>
- Thang, D. X., Tuan, H. A., Nguyen, C. T. T., Phuong, D. T., Thuy, L. T., & Duc, T. N. (2025). A Cross-Sectional Study of Patients Satisfaction With the Pharmacy Services at the 108 Military Central Hospital: Determinants and Implications. *Health Science Reports*, 8(5), e70868. <https://doi.org/10.1002/hsr2.70868>
- Wencheslaus, L., Mtaya-Mlangwa, M., & Sohal, K. S. (2024). Patients' satisfaction with oral health care provided at the University Dental clinic in Tanzania: A cross-sectional analytical study. *Health Science Reports*, 7(5), e2101. <https://doi.org/10.1002/hsr2.2101>
- Yang, J., Liu, F., Yang, C., Wei, J., Ma, Y., Xu, L., Xie, J., & Wang, J. (2025). Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care Quality: A Scoping Review. *Journal of Nursing Management*, 2025, 6893336. <https://doi.org/10.1155/jonm/6893336>



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, Guim Martínez Carlos Andrés, con C.C: 0920753795 autor del trabajo de titulación: "*Análisis del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG periodo B 2024*" *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 septiembre del 2025

f. _____

Nombre: Guim Martínez Carlos Andrés

C.C: 0920753795

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG periodo B 2024		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Guim Martínez Carlos Andrés		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03-09-2025	No. DE PÁGINAS:	44
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud pública, odontología comunitaria		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del paciente; Calidad de atención; Servicios odontológicos; Press Ganey; Factores asociados		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El propósito de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), identificar los factores que influyen en su experiencia y comprar los hallazgos actuales con los resultados de un estudio previo. Para este estudio se optó por implementar un enfoque mixto: cuali-cuantitativo. El cuestionario Press Ganey se utilizó como instrumento de medición, este fue aplicado a 300 pacientes que recibían atención en la Clínica Odontológica de la UCSG dentro de diferentes áreas de especialidades. Solo a 15 participantes se les realizó una entrevista de enfoque cualitativo. Entre los hallazgos obtenidos, se pudo identificar aspectos que influyen de manera positiva a la percepción de satisfacción, como la claridad en la explicación del tratamiento, buen trato de los profesionales y el uso de tecnología odontológica. Por otra parte, también se pudo identificar ciertos factores de insatisfacción vinculados al trato del personal administrativo, tiempos largos de espera, deficiencias en la infraestructura y señalización, además de una percepción de desorganización. También se evidenció que la edad, nivel de instrucción formal y el tipo de clínica tienen influencia en la percepción general del servicio. En las clínicas de Odontopediatría y Endodoncia fueron donde más hubo registros de valoraciones positivas, en comparación con las otras clínicas donde se presentó mayormente una percepción de insatisfacción. En conclusión, a pesar de que en los resultados se reflejan valoraciones positivas en ciertas áreas, existen otras que reflejan una necesidad de mejora.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0997098424	E-mail: carlos.guim@cu.ucsg.edu.ec	
	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Teléfono: +593-4-3804600
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA	
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	