



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TEMA:**

**“Nivel de satisfacción de pacientes con la atención en cirugía oral,  
clínica UCSG semestre B-2025”**

**AUTORA:**

**Pozo Coello, Jailine Fernanda**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
ODONTÓLOGA**

**TUTOR:**

**Dr. Márquez Flores, Harry José**

**Guayaquil, Ecuador**

**04 de marzo del 2026**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Pozo Coello, Jailine Fernanda** como requerimiento para la obtención del título de **ODONTÓLOGA**.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Dr. Márquez Flores, Harry José**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Dra. Bermúdez, Andrea Cecilia**

**Guayaquil, a los 04 del mes de marzo del año 2026**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Pozo Coello, Jailine Fernanda**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: “**Nivel de satisfacción de pacientes con la atención en cirugía oral, clínica UCSG semestre B-2025**”, previo a la obtención del título de **ODONTÓLOGA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 04 del mes de marzo del año 2026**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  
**Pozo Coello, Jailine Fernanda**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Pozo Coello, Jailine Fernanda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Nivel de satisfacción de pacientes con la atención en cirugía oral, clínica UCSG semestre B-2025”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 04 del mes de marzo del año 2026**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  
**Pozo Coello, Jailine Fernanda**

# REPORTE COMPILATIO

The screenshot displays the 'COMPILATIO MAGISTER' interface for a student named POZO COELLO JAILINE FERNANDA. The page is divided into three main sections: 'Resumen', 'Puntos de interés', and 'Fuentes de similitudes'. The 'Resumen' section shows the following data:

- Textos sospechosos:** 0%
- Similitudes:** 0% (Sináctica: 0%, Semántica: No medido)
- Detección de IA:** 7%
- Idiomas no reconocidos:** 0%

Each section includes a brief explanation of the metric and a 'Ver' button to access more details. The interface also features a search bar, a 'Gramática y ortografía' tool, and a navigation menu.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento primero a Dios, por darme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres Lilian y Fernando, a mis hermanos Lisete y Kevin, por su amor incondicional, su apoyo constante, y por ser mi motivación diaria para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Este logro también es de ustedes.

A mis mejores amigas, por su paciencia, comprensión y palabras de aliento durante todo este proceso.

A mi tutor de tesis, Dr Harry Márquez, por su guía, dedicación y acompañamiento académico, que fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo.

A mis docentes y mis amigos que me acompañaron durante la carrera, Jhon, Daniel, Fyorella, Damaris y todos quienes aportaron conocimientos, experiencias y apoyo que enriquecieron mi formación profesional.

Quiero agradecer de manera especial a mi novio, Jefferson, por su amor, paciencia y apoyo incondicional durante todo este proceso. Por estar a mi lado en los momentos de estrés, por motivarme cuando sentía que no podía más y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía constante; a mis padres; por su amor incondicional y apoyo inquebrantable; y a todas las personas que creyeron en mí incluso cuando yo dudé. Este logro también es suyo.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**(NOMBRES Y APELLIDOS)**

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

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

**(NOMBRES Y APELLIDOS)**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

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

**(NOMBRES Y APELLIDOS)**

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**CALIFICACIÓN**

**TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Dr. Márquez Flores, Harry José**

## RESUMEN (ABSTRACT)

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción y su relación con el disconfort perioperatorio en pacientes sometidos a procedimientos de cirugía oral en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el periodo académico B-2025. **MATERIALES Y METODOS:** Se realizó un estudio cuantitativo, transversal y observacional descriptivo en 183 pacientes adultos sometidos a exodoncias. La satisfacción fue evaluada mediante un cuestionario tipo Likert de cinco ítems, mientras que el disconfort perioperatorio se evaluó mediante el cuestionario QCirDental/SPQ-DOS. También se registraron variables como edad, sexo, experiencia previa y percepción del tiempo quirúrgico. **RESULTADOS:** La satisfacción general presentó una media de 4,54 DE 0,85, indicando alto nivel de satisfacción. Los ítems mejor valorados fueron el resultado del tratamiento (4,67), la comodidad (4,38), la explicación previa (4,29) y el control del dolor (4,27). El disconfort perioperatorio fue bajo (media  $1,26 \pm 1,57$ ), siendo el nerviosismo y el dolor de la anestesia los principales factores. Los pacientes que percibieron el tiempo como prolongado presentaron menor satisfacción y mayor disconfort ( $p < 0,001$ ). Se observó una correlación negativa significativa entre satisfacción y disconfort ( $\rho = -0,287$ ;  $p < 0,001$ ). No hubo diferencias significativas según sexo o edad ( $p > 0,05$ ). **CONCLUSION:** Los pacientes presentaron alta satisfacción y bajo disconfort. El disconfort influyó negativamente en la satisfacción percibida global.

*Palabras Clave: Satisfacción del paciente; Cirugía bucal; Extracción dental; Dolor postoperatorio; Percepción; Calidad de la atención de salud.*

## RESUMEN (ABSTRACT)

**OBJECTIVE:** To determine the level of satisfaction and its relationship with perioperative discomfort in patients undergoing oral surgery procedures at the Dental Clinic of the Catholic University of Santiago de Guayaquil during the B-2025 academic period. **MATERIALS AND METHODS:** A quantitative, cross-sectional, and observational descriptive study was conducted on 183 adult patients undergoing tooth extractions. Satisfaction was assessed using a five-item Likert-type questionnaire, while perioperative discomfort was assessed using the QCirDental/SPQ-DOS questionnaire. Variables such as age, sex, prior experience, and perception of surgical time were also recorded. **RESULTS:** Overall satisfaction had a mean of  $4,54 \pm 0,85$ , indicating a high level of satisfaction. The highest-rated items were treatment outcome (4,67), comfort (4,38), prior explanation (4,29), and pain control (4,27). Perioperative discomfort was low (mean 1,26 DE 1.57), with nervousness and anesthesia pain being the main factors. Patients who perceived the procedure time as prolonged reported lower satisfaction and higher discomfort ( $p < 0,001$ ). A significant negative correlation was observed between satisfaction and discomfort ( $\rho = -0.287$ ;  $p < 0,001$ ). There were no significant differences according to sex or age ( $p > 0,05$ ). **CONCLUSION:** Patients reported high satisfaction and low discomfort. Discomfort negatively influenced overall perceived satisfaction.

**Keywords:** *Patient Satisfaction; Oral Surgery; Tooth Extraction; Postoperative Pain; Perception; Quality of Health Care.*

## INTRODUCCIÓN

La cirugía es esencial para la atención odontológica, esta permite tratar varias enfermedades que afectan de forma directa a la salud bucal, además del bienestar general del paciente. Entre los procedimientos más frecuentes se encuentran las exodoncias, especialmente de los terceros molares.<sup>1,2</sup>

La exodoncia de terceros molares es uno de los procedimientos más comunes y pueden causar ansiedad, preocupación y expectativas desfavorables en el paciente. No solo influye el procedimiento quirúrgico sino también la explicación que se le da al paciente, como se ejecuta cada uno de los pasos y la compañía del odontólogo pueden determinar estas reacciones emocionales.<sup>3,4</sup>

Hoy en día, el éxito de los tratamientos en general, incluyendo los procedimientos quirúrgicos, no se determina únicamente con el resultado del mismo<sup>5,6</sup>, la literatura señala que la percepción del paciente respecto a la atención recibida es una parte

fundamental al momento de evaluar la calidad de los servicios de salud. Este escenario se entiende por satisfacción del paciente el nivel de sus expectativas y necesidades son satisfacerla a lo largo del proceso asistencial, teniendo en cuenta tanto aspectos técnicos como tratamiento brindado hacia el individuo.<sup>7</sup>

Varios estudios han evidenciado que, en la cirugía oral, factores como una comunicación clara antes del procedimiento, el manejo adecuado del dolor, la empatía mostrada por el profesional y la información proporcionada durante y después de la operación afectan considerablemente el grado de satisfacción del paciente.<sup>8,9</sup> En un estudio realizado por Lee C. et al<sup>10</sup>, en el que se analizó 546 pacientes a los que se les extrajeron terceros molares se determinaron factores críticos para el nivel de satisfacción. Los autores reportaron que esta fue notablemente más alta en los pacientes cuya intervención quirúrgica no tuvo complicaciones ( $p = 0,007$ ), duro poco tiempo ( $p < 0,001$ ) y no

necesito consultas de seguimiento postoperatorias ( $p < 0,001$ ).

En varias ocasiones, los pacientes pueden tener percepciones negativas a pesar de que los procedimientos quirúrgicos sean clínicamente exitosa debido a una atención inadecuada o a la falta de información adecuada que pueden generar percepciones negativas en los pacientes. Esto demuestra que no solo la perspectiva biológica debe considerarse al evaluar el éxito de una terapia sino también a la experiencia subjetiva del paciente.<sup>10</sup>

La satisfacción del paciente se construye a través de diversas dimensiones, la habilidad profesional como el diagnóstico apropiado y los resultados obtenidos en la clínica están vinculados al aspecto técnico.<sup>11,12</sup> El tamaño interpersonal entre la calidad del dentista y el paciente, así como el respeto, la confianza y la empatía.

Por último, la dimensión ambiental abarca componentes como el ambiente clínico, la estructura del servicio y la percepción de

seguridad a lo largo de la atención. La interacción de estas dimensiones determina la valoración general que el paciente hace de su experiencia quirúrgica que determina por la interacción entre dichas facetas.<sup>3,13,14</sup>

Evaluar la satisfacción del paciente en procedimientos de cirugía oral es fundamental, ya que permite identificar fortalezas y debilidades en la atención brindada, mejorar la calidad del servicio y promover una práctica más centrada en el paciente.<sup>15,16</sup> En base a los antecedentes bibliográficos evaluados, se propuso determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los procedimientos de cirugía oral realizados en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el periodo académico B-2025.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se aplicó un enfoque cuantitativo, tipo de investigación transversal, con un diseño observacional y analítico debido a que se evaluó la relación entre la variable

satisfacción y discomfort perioperatorio, así como con las variables sociodemográficas de los pacientes.

El trabajo de investigación se realizó en las Clínicas de Cirugía Oral y Cirugía General de la facultad de odontología de la UCSG, la población objetivo fueron los pacientes que acudieron durante el periodo B-2025 (octubre – enero) a recibir tratamientos quirúrgicos.

Se realizó un cálculo muestral mediante Epi Info aplicando un 95% de intervalos de confianza, margen de error 5% y frecuencia del 50%; se obtuvo como resultado 183 pacientes. La selección de los pacientes fue realizada mediante un muestreo consecutivo, incluyendo a los pacientes que recibieron atención dentro del periodo establecido de recolección de datos hasta completar el tamaño muestral definido.

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de edad, de 18 años en adelante.

- Pacientes que hayan finalizado su atención en el área de cirugía oral de la Clínica Odontológica de la UCSG, durante el semestre B-2025.
- Pacientes a los que se les haya completado procedimientos quirúrgicos ambulatorios: exodoncia simple o compleja.
- Paciente que se encuentre apto para responder de forma adecuada a las preguntas del cuestionario: consciente, sin sangrado activo, sin dolor incapacitante.
- Pacientes que hayan firmado de forma voluntaria el consentimiento informado.

Y se excluyeron a los pacientes con los siguientes criterios:

- Pacientes menores de 18 años o incapacitados para dar su consentimiento: alteración cognitiva, discapacidad mental u otra condición que comprometa el juicio del paciente.

- Paciente que se encuentre en una condición clínica que le impida responder el cuestionario.
- Se excluirán encuestas incompletas o duplicadas.

### **Instrumentos utilizados para la recolección de datos**

- Satisfacción del paciente: Para la evaluación de la satisfacción se utilizó un Cuestionario de Satisfacción que utilizaba una escala de Likert de 0 = muy insatisfecho y 5 = muy satisfecho. El cuestionario está compuesto de 5 ítems donde se evaluaba: manejo de la sintomatología dolorosa, la comunicación del odontólogo a cargo del paciente, la experiencia de la recuperación (resultados del procedimiento quirúrgico) y la satisfacción general. El instrumento utilizado fue publicado por Lee C, et al<sup>10</sup>.
- Discomfort perioperatorio: Se evaluó la autopercepción del paciente sobre las

molestias respecto a la experiencia física, ambiental (percepciones generales del procedimiento y entorno) y emocional (sensación de pérdida), para esto se utilizó el cuestionario QCirDental/SPQ-DOS<sup>17</sup>, el cual utiliza una escala de valoración de 0 al 10, donde 0 = sin ninguna molestia, 5 = discomfort moderado y 10 = discomfort alto. Estuvo conformada por 20 ítems: 11 ítems – experiencia y sensaciones físicas durante la cirugía dental; 8 ítems – percepciones generales de la cirugía dental; 1 ítem – sensación de pérdida ante la exodoncia. Este cuestionario fue previamente validado por Soto V, et al<sup>17</sup>; los autores determinaron una fiabilidad de 0,93 y una adecuada consistencia interna ( $r = 0,92$ ;  $p < 0,001$ ).

- Percepción del tiempo quirúrgico: Se realizó una evaluación subjetiva del tiempo del procedimiento quirúrgico realizado, clasificándolos según la

autopercepción del paciente (tiempo rápido, razonable y prolongado).

- Experiencia previa de cirugía oral: Se indagó en los antecedentes quirúrgicos de los pacientes, registrando si han pasado previamente por una exodoncia dental (Sí/ No).
- Edad del paciente: La edad de los pacientes fue obtenida mediante referencia de los pacientes durante el desarrollo de las encuestas. La edad fue categorizada (18 – 29 años; 30 – 44 años;  $\geq$  45 años).
- Sexo del paciente: El sexo de los pacientes fue registrado mediante su referencia, anotando en la ficha de recolección de datos (Femenino/Masculino).

Se establecieron y evaluaron las variables previamente establecidas. No se optó por incluir variables adicionales con el propósito de no sobrecargar a los pacientes en cuanto a los cuestionarios, debido a que no todos cuentan con disponibilidad de tiempo completo para procesos adicionales

a su tratamiento, como su participación en el presente estudio.

Para acceder a la población que acude a las Clínicas ya mencionadas se solicitó previo permiso a la Directora de la Carrera de Odontología. Posteriormente, se realizó un acercamiento a los pacientes que habían recibido procedimientos quirúrgicos (exodoncias) para comentarles acerca del tema del estudio, darles una explicación de la importancia de este y explicar el propósito establecido. A los pacientes que aceptaron participar de forma voluntaria se les solicitó el consentimiento informado y se ayudó a desarrollar la encuesta para evitar respuestas incompletas o erróneas.

Las encuestas fueron aplicadas posterior al procedimiento quirúrgico, una vez que se encontraban estables. El cuestionario fue aplicado de esta forma con el objetivo de minimizar sesgo de memoria. No obstante, el haber encuestado al paciente de forma inmediata post-exodoncia pudo haber generado sesgo de cortesía, lo cual pudo

impulsar al paciente a responder de forma positiva en relación con el profesional a cargo de su tratamiento o a la institución universitaria.

### **Análisis estadístico**

Se realizó un análisis descriptivo utilizando frecuencias, porcentajes, medias y desviación estándar para las variables de satisfacción y discomfort perioperatorio. Para evaluar la normalidad de los datos se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk.

Debido a que las variables no presentaron distribución normal, se emplearon pruebas no paramétricas. Para la comparación entre dos grupos se utilizó la prueba de Mann-Whitney U, y para la comparación entre más de dos grupos se aplicó la prueba de Kruskal-Wallis. La relación entre satisfacción y discomfort se evaluó mediante la correlación de Spearman. Se consideró un nivel de significancia estadística de  $p < 0,05$ .

Se evaluó a 183 pacientes que habían sido tratados con exodoncias, la mayoría del género femenino (55,7%) ( $n = 102$ ), solo se observó un 44,3% eran del género masculino ( $n = 81$ ). Predominaron los pacientes con edades entre 45 años o más (40,4%;  $n = 74$ ), seguido de un 36,1% ( $n = 66$ ) de 30 a 44 años y en menor proporción, los pacientes jóvenes de 18 a 29 años, con un 23,5% ( $n = 43$ ).

Se evaluó la satisfacción de los pacientes, por secciones y de forma general. En la **Tabla 1**, se observó que los ítems claridad de la comodidad durante los procedimientos (M 4,38) y la explicación pretratamiento (M 4,29) presentaron las medias más altas.

En cuanto a la satisfacción global, se obtuvo una puntuación media de 4,54 (DE 0,85) (**Tabla 1**).

*Tabla 1. Puntuaciones medias del Cuestionario de Satisfacción aplicado en la población objetivo.*

## **RESULTADOS**

Tabla Descriptiva
-------------------

	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Claridad con la que se le explicó el tratamiento antes de realizarlo	183	4,29	1,068	0	5
Comodidad durante la realización del procedimiento	183	4,38	1,117	0	5
Control del dolor o molestia durante y después del tratamiento	183	4,27	1,236	0	5
Resultado final obtenido con el procedimiento	183	4,67	0,728	0	5
Satisfacción general con la atención y el tratamiento recibido	183	<b>4,54</b>	0,851	0	5

En la **Tabla 2**, empezando por la sección “experiencias físicas”, se identificó que los ítems donde los pacientes presentaron un mayor discomfort fueron el nerviosismo durante la exodoncia (50,8%) y el dolor de la anestesia (42,1%).

En cuanto a las percepciones generales, los ítems “sensación de invasión de la intimidad” fue reportado por un 19,2% (**Tabla 2**).

Respecto a la sensación de pérdida dental, esta fue reportada por el 32,4%. Y de forma general, el discomfort fue de 1,26 (DE 1,57) (**Tabla 2**).

*Tabla 2. Descriptiva de los resultados del Cuestionario QCirDental/SPQ-DOS (Discomfort)*

Descriptivas					
Experiencias físicas	N	Sin discomfort F (%)	Con discomfort F (%)	Media (DE)	Mín - Máx
Me sentí nervioso(a) durante la cirugía	183	90 (49,2%)	93 (50,81%)	2,738 (3,08)	0 - 8
Me sentí angustiado(a) durante la cirugía	183	125 (68,3%)	58 (31,7%)	1,628 (2,51)	0 - 8
La duración de la cirugía (el tiempo que tomó el procedimiento).	183	120 (65,6%)	63 (34,3%)	1,760 (2,84)	0 - 10
La impresión que me causaron las heridas en mi boca (moretones o cortes).	183	152 (83,1%)	31 (16,9%)	1,016 (2,33)	0 - 8
El dolor que sentí durante la anestesia	183	106 (57,9%)	77 (42,1%)	2,087 (2,83)	0 - 9
Los líquidos y la sangre en mi boca	183	131 (71,6%)	52 (28,4%)	1,240 (2,38)	0 - 9
El dolor que sentí durante la cirugía	183	110 (60,4%)	73 (39,6%)	1,819 (2,66)	0 - 9
Los sonidos y ruidos de los instrumentos quirúrgicos	183	134 (73,2%)	49 (26,8%)	1,333 (2,34)	0 - 8

Los comentarios del dentista durante mi cirugía	18 3	167 (91,3%)	16 (8,7%)	0,459 (1,83)	0 - 9
Los materiales o instrumentos que colocaron en mi boca	18 3	126 (68,9%)	57 (31,1%)	1,781 (2,87)	0 - 10
Sentí miedo a la anestesia	18 3	136 (74,3%)	47 (25,7%)	0,918 (1,76)	0 - 7
<b>Percepciones generales</b>					
La dificultad del cirujano para terminar la cirugía	18 3	148 (80,9%)	35 (19,1%)	0,984 (2,42)	0 - 10
La falta de delicadeza o cuidado del dentista durante la cirugía	18 3	151 (82,5%)	32 (17,5%)	0,585 (1,66)	0 - 8
El lugar, el ambiente quirúrgico o la atmósfera de la clínica	18 3	163 (89,1%)	20 (10,9%)	0,541 (1,86)	0 - 9
La falta de explicación sobre lo que estaba ocurriendo durante la cirugía	18 3	151 (83%)	32 (17%)	1,104 (2,62)	0 - 10
Durante mi cirugía, sentí que mi privacidad fue invadida (intimidad).	18 3	147 (80,8%)	36 (19,2%)	1,258 (2,70)	0 - 9
La falta de explicaciones al finalizar la cirugía	18 3	152 (83,1%)	31 (16,9%)	0,891 (2,23)	0 - 9
Me sentí indignado(a) durante la cirugía (por alguna razón relacionada)	18 3	174 (95,1%)	9 (4,9%)	0,328 (1,46)	0 - 8
Los diferentes olores durante la cirugía (por cualquier motivo)	18 3	157 (85,8%)	26 (14,2)	0,809 (2,07)	0 - 8
<b>Puntuación sensación de pérdida</b>	18 3	123 (67,6%)	60 (32,4%)	1,841 (2,89)	0 - 10

En la **Tabla 3**, los pacientes que percibieron la duración de la cirugía como

“prolongada” presentaron una media de 1,98. Estos pacientes, en cuanto a la satisfacción global, presentaron una media de 3,91. Los pacientes que percibieron el tiempo como “rápido” presentaron una media de 4,70 ( $< 0,001$ , respectivamente).

*Tabla 3. Discomfort perioperatorio y Satisfacción general según la percepción del tiempo de la población objetivo.*

Variable	Percepción del tiempo	N	Media $\pm$ DE	Min-Max
<b>Satisfacción general</b>	Prolongado	11	<b>3,91 <math>\pm</math> 0,30</b>	3-4
	Razonable	84	4,45 $\pm$ 0,96	0-5
	Rápido	87	<b>4,70 <math>\pm</math> 0,73</b>	0-5
	Kruskal-Wallis ( $\chi^2$ ; p)	<b>&lt;0,001</b>		
<b>Promedio de discomfort</b>	Prolongado	11	<b>1,98 <math>\pm</math> 0,37</b>	1,20-2,15
	Razonable	85	1,16 $\pm$ 0,89	0-2,80
	Rápido	87	<b>1,25 <math>\pm</math> 2,09</b>	0-7,90
	Kruskal-Wallis ( $\chi^2$ ; p)	<b>&lt;0,001</b>		

Se encontró una correlación negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción general y el discomfort perioperatorio ( $p < 0,001$ ) (**Tabla 4**).

Tabla 4. Asociación entre satisfacción con la atención y disconfort perioperatorio.

Variable	Satisfacción general	Promedio de disconfort
Satisfacción general con la atención y el tratamiento recibido	—	-0,287***
Promedio de disconfort perioperatorio	-0,287***	—

Nota. Correlación de Spearman. \*\*\* $p < 0,001$

No se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre el sexo, edad y la satisfacción percibida por los pacientes ( $p > 0,05$ ) (Tabla 5).

Tabla 5. Satisfacción de los pacientes con la atención recibida durante los procedimientos de cirugía oral según el sexo y la edad de la población evaluada.

Sexo	N	Media $\pm$ DE	Min-Máx
Femenino	102	4,53 $\pm$ 0,90	0-5
Masculino	81	4,55 $\pm$ 0,79	0-5
Mann-Whitney U: $p > 0,948$			
Grupo etario	N	Media $\pm$ DE	Min-Máx

18-29 años	44	4,77 $\pm$ 0,43	4-5
30-44 años	65	4,55 $\pm$ 0,79	0-5
$\geq 45$ años	74	4,39 $\pm$ 1,04	0-5
Kruskal-Wallis: $p > 0,137$			

## DISCUSIÓN

El presente estudio evidenció una satisfacción alta entre los pacientes que han sido atendidos en el área de cirugía de la Clínica Odontológica de la UCSG, con una puntuación media general de 4,54. Factores como la comunicación entre el odontólogo-paciente antes de la cirugía, la comodidad durante la exodoncia y el manejo del dolor pueden estar relacionados con este resultado favorable.

En consistencia, Lee C, et al<sup>10</sup> quienes evaluaron a un grupo de pacientes de una clínica odontológica universitaria que habían sido tratados por exodoncia de terceros molares, encontrando una puntuación media de 4,08 (DE 0,68). Por su parte, Qurishi A, et al<sup>15</sup> (2024), quienes evaluaron a un grupo de 67 pacientes

sometidos a exodoncias dentales, reportaron puntuaciones medias de 4,3 (DE 0,7) para aspectos como la claridad en la comunicación previo al procedimiento, media de 4,1 (DE 0,8) para manejo del dolor y el resultado del tratamiento una media de 4 (DE 0,9).

Los resultados observados evidencian que, uno de los factores determinantes de la satisfacción, es la buena comunicación entre el odontólogo y el paciente. De esta forma, se reduce dudas e incertidumbre, generando más confianza por parte del paciente hacia el profesional a cargo de su caso.<sup>18,19</sup>

En cuanto al disconfort perioperatorio, los ítems con mayor nivel de disconfort fueron el nerviosismo experimentado durante el procedimiento quirúrgico y el dolor de la anestesia dental. Estos resultados coinciden con Soto, et al<sup>17</sup>, quienes encontraron una puntuación media de 2 (DE 0,64) en el ítem “me sentí nervioso durante la cirugía”, donde el 44,6% indicaron disconfort. El dolor de la anestesia presentó una media de

1,3, presentando disconfort en un 40,2% de los pacientes evaluados.

Estos resultados ponen en evidencia que los niveles de disconfort se ven más relacionados hacia componentes emocionales, como los nervios, los cuales pueden verse influenciados por el procedimiento quirúrgico aplicado.

Se observó una correlación negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción general y el disconfort perioperatorio se observó una correlación estadísticamente significativa y negativa ( $\rho = -0,287$ ;  $p < 0,001$ ), esto indica que mientras más alto sea el nivel de disconfort, menores son los grados de satisfacción del paciente respecto a la atención y tratamiento recibido.

Estos hallazgos se alinean con lo reportado por Qurishi A, et al<sup>15</sup> (2024), quienes observaron que, en pacientes sometidos a exodoncias, el 32,3% presentó dolor postoperatorio y el 24,2% hinchazón, evidenciando la presencia de disconfort

posterior al procedimiento. Sin embargo, a pesar de estas molestias, las puntuaciones medias de satisfacción relacionadas con la comunicación, el manejo del dolor y la recuperación o resultados del tratamiento fueron superiores a 4,0. Estos resultados expuestos por los autores respaldan la relación entre el discomfort perioperatorio y la satisfacción general del paciente, indicando que esta no es absoluta, además de que depende no otro tipo de factores moderadores, lo que puede explicar una correlación negativa moderada ( $\rho = -0,287$ ) como la observada en nuestro estudio.

Los resultados expuestos en este presente estudio aportan datos relevantes dentro del contexto ecuatoriano, donde los estudios enfocados a evaluar la satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en ámbito universitario son pocos. Este estudio permitió identificar los distintos factores influyentes en la percepción de satisfacción de los pacientes, además de brindar información que puede ser aplicada

con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y experiencia de los pacientes dentro de la Clínica Odontológica de la UCSG.

### **LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Entre las limitaciones del estudio, se encuentra que el instrumento de medición utilizado (cuestionario) evaluó la satisfacción y discomfort según la percepción de los pacientes, lo cual puede ser variable e influenciado por otros factores.

El sesgo de cortesía también fue considerado como limitación, ya que al aplicar el cuestionario inmediatamente después del tratamiento recibido, las respuestas positivas de los pacientes pudieron haberse derivado de un sentimiento de gratitud en relación a la institución o persona a cargo de su caso.

Otra limitación identificada, fue la limitación en la evaluación de las variables intervinientes, donde se excluyeron otros factores importantes que pueden estar directamente relacionados con el nivel de

satisfacción: como el nivel de ansiedad previa.

El tipo de estudio “transversal” también fue otra limitación, ya que las evaluaciones fueron realizadas en un único momento del estudio, lo que impide que se establezcan relaciones de causa y efecto.

## CONCLUSIONES

Se determinó que los pacientes que fueron atendidos en las clínicas de cirugía general y oral presentaron un alto nivel de satisfacción respecto a la atención recibida.

La mayoría de los pacientes reportaron un disconfort perioperatorio bajo, donde el nerviosismo y dolor al aplicar la anestesia fueron los factores principales asociados.

Se evidenció una relación significativa entre el disconfort y satisfacción de los pacientes, observando que a mayor disconfort, menor es la satisfacción percibida.

## RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar estudios futuros en los que se evalúen otros factores que puedan estar relacionados a la satisfacción del paciente, como el nivel de ansiedad previa y seguimiento postoperatorio.

También se recomienda comparar la satisfacción del paciente según los tipos de exodoncias realizados: exodoncia simple y cirugía.

## REFERENCIAS

1. Corcuera MM, Lozano GGA, Cano JMB, López-Chicheri Medina P, Corcuera MM, Lozano GGA, et al. Complicaciones tras exodoncias de terceros molares erupcionados realizadas en una clínica universitaria. *Científica Dent Rev Científica Form Contin.* 2023;20(2):7-14.
2. Bede SY. Factors affecting the Duration of Surgical Extraction of Impacted Mandibular Third Molars. *World J Dent.* 2018;9(1):8-12. doi:10.5005/jp-journals-10015-1498
3. Wigsten E, Camci E, Levinsson A, Kvist T, Sebring D, Davidson T. A comparison of oral health-related quality of life and satisfaction among patients undergoing root canal treatment or tooth extraction – A prospective controlled cohort study. *Acta Odontol Scand.* 14 2024;83:42011. doi:10.2340/aos.v83.42011
4. Gutierrez-Marín N, López-Soto A, Gutierrez-Marín N, López-Soto A. Patients satisfaction with dental service, school of dentistry,

- University of Costa Rica. *Odvotos Int J Dent Sci.* 2023;25(1):154-65. doi:10.15517/ijds.2022.52426
5. Cunalata AEI, Jaramillo CBM, Chonata DVL, Herrera FDP. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud "Lasso". *Odontología.* 2023;25(2):2. doi:10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290
  6. Concha LEV, Benalcázar MF. Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del hospital Dr. Carlos del pozo melgar de Muisne. *Más Vita.* 2021;3(3):3. doi:10.47606/ACVEN/MV0072
  7. Nalliah RP, Sloss KR, Kenney BC, Bettag SK, Thomas S, Dubois K, et al. Association of Opioid Use With Pain and Satisfaction After Dental Extraction. *JAMA Netw Open.* 2020;3(3). doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.0901 PubMed PMID: 32167567.
  8. Morales-Reyes HN, Martínez-Vidaurre C, Mayek-Pérez N, Morales-Reyes HN, Martínez-Vidaurre C, Mayek-Pérez N. Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. *Horiz Sanit.* 2023;22(2):263-70. doi:10.19136/hs.a22n2.4963
  9. Castelo-Rivas WP, Cueva-Toaquiza JL, Castelo-Rivas ÁF. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo Conoc.* 2022;7(6):6. doi:10.23857/pc.v7i6.4068
  10. Lee CT, Zhang S, Leung YY, Li SK, Tsang CC, Chu CH. Patients' satisfaction and prevalence of complications on surgical extraction of third molar. *Patient Prefer Adherence.* 2015;9:257-63. doi:10.2147/PPA.S76236
  11. Dios Guerra C, Alba Dios MA, Ruiz Moral R, Jiménez García C, Pérula de Torres LÁ, Rodríguez Borrego MA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enferm Glob.* 2013;12(31):162-76.
  12. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(21):21. doi:10.3390/ijerph182111337
  13. Amau Chiroque JM, León Manco RA, Ticona Zela RJ, Estrada Chiroque LM, Amau Chiroque JM, León Manco RA, et al. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Rev Cuba Med Mil.* 2022;51(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  14. Goodrich GW, Lazenby JM. Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nurs Open.* 2022;10(3):1258-69. doi:10.1002/nop2.1437
  15. Qurishi AA, Bajonaid A, Mugri MH, Homeida HE, Dawod OY, Alhijji HH, et al. A Study on Patient Satisfaction and Prevalence of Complication on Surgical Extraction of Third Molar. *J Pharm Bioallied Sci.* 2024;16(Suppl 4):S3182-4. doi:10.4103/jpbs.jpbs\_685\_24
  16. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus.* 15(11):e49223. doi:10.7759/cureus.49223

17. Soto VC, Pedroso AM, Cardoso RB, Gonçalves RCG, Jabur R de O, Bortoluzzi MC. Assessing perioperative discomfort in oral surgeries: advancing validation of the QCirDental Questionnaire. *Braz J Oral Sci.* 2025;24. doi:<https://doi.org/10.20396/bjos.v24i00.8674870>
18. Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA, Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peru.* 2023;40(4):308-13. doi:[10.35663/amp.2023.404.2722](https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722)
19. Aldossary MS, Ismail EH, Almutawaa MM, Alhajri SM, Almuaddi AM, El Dalatony MM. Exploring Predictors of Patient Satisfaction in Dental Services: A Secondary Analysis Study. *Patient Prefer Adherence.* 2023;17:3259-63. doi:[10.2147/PPA.S433352](https://doi.org/10.2147/PPA.S433352)



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Pozo Coello, Jailine Fernanda con C.C: **0850059163**; autor/a del trabajo de titulación: “**Nivel de satisfacción de pacientes con la atención en cirugía oral, clínica UCSG semestre B-2025**”, previo a la obtención del título de **ODONTÓLOGA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, **04 de marzo del 2026**

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

Pozo Coello, Jailine Fernanda  
C.C: **0850059163**

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	<b>Nivel de satisfacción de pacientes con la atención en cirugía oral, clínica UCSG semestre B-2025</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	Pozo Coello, Jailine Fernanda		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	<b>Márquez flores, harry José</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Ciencias de la Salud		
<b>CARRERA:</b>	<b>Odontología</b>		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	ODONTÓLOGA		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	04 de marzo de 2026	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>15 pág.</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	<b>Cirugía Oral</b>		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	<b>Satisfacción del paciente; Cirugía bucal; Extracción dental; Dolor postoperatorio; Percepción; Calidad de la atención de salud.</b>		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p><b>OBJETIVO:</b> Determinar el nivel de satisfacción y su relación con el disconfort perioperatorio en pacientes sometidos a procedimientos de cirugía oral en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el periodo académico B-2025. <b>MATERIALES Y METODOS:</b> Se realizó un estudio cuantitativo, transversal y observacional descriptivo en 183 pacientes adultos sometidos a exodoncias. La satisfacción fue evaluada mediante un cuestionario tipo Likert de cinco ítems, mientras que el disconfort perioperatorio se evaluó mediante el cuestionario QCirDental/SPQ-DOS. También se registraron variables como edad, sexo, experiencia previa y percepción del tiempo quirúrgico. <b>RESULTADOS:</b> La satisfacción general presentó una media de <math>4,54 \pm 0,85</math>, indicando alto nivel de satisfacción. Los ítems mejor valorados fueron el resultado del tratamiento (4,67), la comodidad (4,38), la explicación previa (4,29) y el control del dolor (4,27). El disconfort perioperatorio fue bajo (media <math>1,26 \pm 1,57</math>), siendo el nerviosismo y el dolor de la anestesia los principales factores. Los pacientes que percibieron el tiempo como prolongado presentaron menor satisfacción y mayor disconfort (<math>p &lt; 0,001</math>). Se observó una correlación negativa significativa entre satisfacción y disconfort (<math>\rho = -0,287</math>; <math>p &lt; 0,001</math>). No hubo diferencias significativas según sexo o edad (<math>p &gt; 0,05</math>). <b>CONCLUSION:</b> Los pacientes presentaron alta satisfacción y bajo disconfort. El disconfort influyó negativamente en la satisfacción percibida global.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 593 0994969716 +593 98 950 6589	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:jailine_pozoc@hotmail.com">jailine_pozoc@hotmail.com</a>	

<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> OCAMPO POMA ESTEFANIA DEL ROCIO
	<b>Teléfono:</b> +593 99 675 7081
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:estefania.ocampo@cu.ucsg.edu.ec">estefania.ocampo@cu.ucsg.edu.ec</a>
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>	
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	