

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

TEMA:

**Nivel de satisfacción del paciente basado en el cuestionario
Standar Press Ganey**

AUTOR:

Rivera Matamoros, Damaris Sarai

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

TUTOR:

Dr. Guim Martínez, Carlos Andrés

Guayaquil, Ecuador

5 de septiembre del 2024



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 **Rivera Matamoros, Damaris Sarai** como requerimiento para la obtención del título de **Odontólogo**

TUTOR (A)

f. _____
Dr. Guim Martínez, Carlos Andrés

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
(Bermúdez, Andrea Celia)

Guayaquil, a los 5 del mes de septiembre del año 2024



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Rivera Matamoros, Damaris Sarai**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Nivel de satisfacción del paciente basado en el cuestionario Standar Press Ganey** previo a la obtención del título de **Odontólogo**, 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 5 del mes de septiembre del año 2024

EL AUTOR (A)

f. _____
Rivera Matamoros, Damaris Sarai



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Rivera Matamoros, Damaris Sarai**

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 del paciente basado en el cuestionario Standar Press Ganey** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 5 del mes de septiembre del año 2024

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____

Rivera Matamoros, Damaris Sarai

REPORTE COMPILATIO

 **INFORME DE ANÁLISIS**
magister

nivel de satisfaccion 6

0%
Textos sospechosos

2% Similitudes (ignorado)
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: nivel de satisfaccion 6.doc
ID del documento: cf21198a77ab9d3140e59d7ab17e9c902966cedf
Tamaño del documento original: 325,5 kB
Autores: []

Depositante: Carlos Andrés Guim Martínez
Fecha de depósito: 4/9/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/9/2024

Número de palabras: 3584
Número de caracteres: 23.767

Ubicación de las similitudes en el documento:

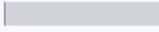
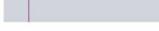


Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 docplayer.es Prevalencia de Tipos de sonrisa y forma dentaria en pacientes de cl... https://docplayer.es/93734588-Prevalencia-de-tipos-de-sonrisa-y-forma-dentaria-en-pacientes-de-cl...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	 repositorio.unan.edu.ni https://repositorio.unan.edu.ni/7902/1/r945.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5024/1/T-UCSG-PRE-MED-ODON-186.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
2	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17081/3/T-UCSG-PRE-MED-ODON-630.pdf.txt	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	 revistas.uss.edu.pe Satisfaccion pacientes de protesis https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/download/1211/1804?inline=1	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)



Dr. Guim Martínez, Carlos Andrés

AGRADECIMIENTO

Una de las virtudes mas valiosas de una persona es la gratitud, porque una persona agradecida es una persona bendecida, es por esto que quiero expresar mi mas profundo agradecimiento, en primer lugar a Dios, por haberme permitido alcanzar una meta mas en mi vida y hacer todo esto posible, tambien quiero agradecer a mis padres, los cuales han sido unos pilares fundamentales en mi vida y me han ayudado a alcanzar cada uno de mis logros sin importar las adversidades.

Tambien quiero extender mi agradecimiento a una de las amistades mas bonitas que me pudo dar la vida y esta carrera, Yaritza es una amiga muy importante y especial en mi vida ya que nuestra amistad nació desde el día uno que tomamos la decision de estudiar esta carrera, su apoyo incondicional, su empatía y su carisma hicieron que esta carrea no sea tan complicada para mi.

De la misma forma quiero agradecer a mis amigos que conocí en mi último semestre, gracias por siempre estar para mi y por hacer que este último semestre no sea tan difícil.

Y para finalizar, también quiero agradecer a cada uno de los docentes de la carrera de odontología, gracias a su esfuerzo y vocacion por su catedra y por compartir sus conocimiento con cada uno de nosotros y guiarnos a ser excelentes profesionales y colegas!

Gracias infinitas a todos, a Dios, a la vida y a cada persona que fue parte de este proceso.

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, todo se lo debo a ellos.



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

(Bermúdez, Andrea Cecilia)
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

(Ocampo Poma, Estefanía Del Roció)
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

(Luzardo Jurado, Geoconda María)
OPONENTE



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

CALIFICACIÓN

TUTOR (A)

f. _____
Dr. Guim Martínez, Carlos Andrés

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y sus factores influyentes. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio observacional – descriptivo, de corte transversal. Se accedió a los registros e historias clínicas de los pacientes atendidos en el semestre B – 2023. La muestra estuvo compuesta por 100 pacientes distribuidos entre la clínica de Periodoncia Clínica, Endodoncia, Odontopediatría, Prótesis Fija y Dentística Restauradora. Instrumento de medición: Cuestionario Press Ganey. **Resultados:** Los resultados sobre el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención brindada en la Clínica Integral muestran una percepción predominantemente positiva. El 43% de los pacientes reporta un alto nivel de satisfacción en relación con la atención recibida. El “seguimiento del tratamiento por parte del odontólogo” se destaca como el aspecto con la mayor satisfacción entre los pacientes (60%). La cortesía del personal de seguridad destaca, con un 13% de los pacientes reportando insatisfacción en esta área. El grado académico se asoció con el nivel de satisfacción (p-valor 0.001). **Conclusión:** Los hallazgos del estudio revelan una percepción mayoritariamente positiva entre los pacientes, con una tendencia hacia la satisfacción media. Esta tendencia es indicativa de una prestación de servicios que, si bien es generalmente aceptable, presenta oportunidades claras para la mejora.

Palabras Clave: Satisfacción del paciente; Calidad de atención; Odontología; Insatisfacción; Press Ganey; Expectativas

ABSTRACT

Objective: *The purpose of this research was to determine the level of patient satisfaction at the dental clinic of the UCSG and its influencing factors. **Materials and Methos:** A cross-sectional, observational – descriptive study was conducted. The records and medical histories of patients treated during the B – 2023 semester were accessed. The sample consisted of 100 patients distributed among the Periodontics Clinic, Endodontics, Pediatric Dentistry, Fixed Prosthodontics, and Restorative Dentistry clinics. **Measurement Instrument:** Press Ganey Questionnaire. **Results:** The results regarding patient satisfaction with the care provided at the Clinic show a predominantly positive perception. Forty-three percent of patients reported a high level of satisfaction with the care received. “Follow-up of treatment by the dentist” was highlighted as the aspect with the highest patient satisfaction (60%). Courtesy of the security staff was noted, with 13% of patients reporting dissatisfaction in this area. Academic degree was associated with the level of satisfaction (p-value 0.001). **Conclusion:** The study findings reveal a predominantly positive perception among patients, with a trend toward moderate satisfaction. This trend indicates that while the service provided is generally acceptable, there are clear opportunities for improvement.*

Keywords: Patient satisfaction; Quality of care; Dentistry; Dissatisfaction; Press Ganey; Expectations

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del paciente son aspectos cruciales en odontología y son reconocidos como indicadores esenciales por la Organización Mundial de la Salud. La satisfacción de los pacientes refleja la percepción de la atención recibida y actúa como un indicador clave de la calidad del servicio. Superar las expectativas del paciente es un indicio de un servicio de alta calidad.^{1,2,3}

La experiencia en la atención y la comunicación con los profesionales de la salud son elementos clave que influyen en la adherencia al tratamiento. La odontofobia, o miedo al dentista, es una de las fobias médicas más comunes, que afecta negativamente la asistencia a las consultas odontológicas y puede llevar un fracaso terapéutico. Ofrecer una experiencia positiva que genere satisfacción es crucial para fomentar actitudes favorables hacia los odontólogos.^{4,5}

La satisfacción del paciente es un fenómeno complejo que involucra tanto factores objetivos como subjetivos. Elementos como la competencia del personal, la capacidad de respuesta ante problemas y el trato cordial son los principales determinantes del nivel de satisfacción. Por otro lado, aspectos como los costos, el transporte, los tiempos de espera y la limpieza, aunque son importantes, son considerados menos influyentes en la satisfacción general.^{1,4,6-8}

Identificar y eliminar los factores que contribuyen a la insatisfacción es esencial para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud o clínicas odontológicas. Una atención insatisfactoria no solo puede llevar al abandono del tratamiento, sino que también puede tener efectos negativos significativos en la salud bucal general. Por otro lado, los individuos satisfechos son más propensos a adherirse a las recomendaciones de tratamiento de los profesionales sanitarios, volver a visitar el mismo centro sanitario cuando sea

necesario y recomendarlo a otras personas que buscan atención.^{3,9-11}

Herramientas como la encuesta Press Ganey se han utilizado ampliamente durante más de tres décadas para medir la satisfacción de los pacientes en la atención ambulatoria. Este instrumento ha demostrado una alta confiabilidad y validez, convirtiéndose en una herramienta valiosa para captar la percepción de los pacientes y orientar mejoras en la calidad del servicio.^{5,12-15}

En estudios como en el de Siddiqui A, et al¹⁶ (2017) evaluaron las expectativas de los sujetos atendidos en una clínica odontológica, observando que el 82,4% esperan que se escuche pacientemente sus problemas, señalando que el 93,5% de los odontólogos lo hicieron. Además, el 76,5% esperaban que el dentista discutiera las opciones de tratamiento, el 85,6% lo hacían. El 82,4% esperaban que el dentista les explicara el procedimiento de tratamiento elegido, el 88,9% de odontólogos lo hacían.¹⁶

Por otro lado, Gutiérrez M, et al⁵ (2023) evaluaron los niveles de satisfacción de un grupo de personas atendidos en una clínica odontológica universitaria de Costa Rica, donde pudieron observar que en su gran mayoría (98.5%) reportaron niveles altos de satisfacción con los servicios recibidos. En base a los antecedentes presentados, el propósito de este trabajo de investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y sus factores influyentes.⁵

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio fue observacional, descriptivo de corte transversal. El propósito del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención odontológica en las distintas cátedras de especialidad odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Como fase inicial del estudio, se accedió a los registros/Historias clínicas de los

pacientes que han sido atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG durante el periodo B – 2023.

Para la selección de la muestra, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Posterior a esto, el tamaño de la muestra fue de 100 pacientes distribuidos entre la clínica de Periodoncia Clínica, Endodoncia, Odontopediatría, Prótesis Fija y Dentística Restauradora.

Instrumentos de medición: Se utilizó el Cuestionario Press Ganey, se modificaron las preguntas en relación con el área de odontología. Se agregaron preguntas en cuanto a la edad, género, clínica de especialidad en la que fue atendido, ocupación y nivel de instrucción formal.

Para la recolección de datos, se contactó a los pacientes, se explicó brevemente el propósito de estudio y, posteriormente, se les envió un enlace con la encuesta digital Press Ganey, en este se colocó información más detallada de este trabajo de investigación, además de un consentimiento informado mediante el cual

el paciente escogía si participar o no en el estudio.

La encuesta digital constó de 19 preguntas pertenecientes al cuestionario Press Ganey y 7 preguntas extra con el objetivo de recolectar información personal del paciente. La encuesta tomó aproximadamente 10 minutos realizarla. Los datos proporcionados por los pacientes fueron vinculados a una Hoja de Microsoft Excel para realizar su codificación, tabulación y posterior análisis estadístico.

RESULTADOS

La muestra estuvo compuesta por 58% de participantes del género femenino y el 42% del género masculino. Esta distribución es relativamente equilibrada, aunque ligeramente inclinada hacia el género femenino. La tabla de datos de edad revela que los participantes tienen un rango de edad extenso, desde 20 hasta 68 años. La edad promedio de los participantes es de aproximadamente 42.7 años, situándose en una etapa intermedia de la vida (Tabla 1).

Tabla 1. Edad de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Edad	100	20	68	42,69	13,435
N válido (por lista)	100				

Nivel de satisfacción en general

Los resultados sobre el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención brindada en la Clínica Integral de la UCSG muestran una percepción predominantemente positiva, aunque con una variabilidad significativa entre los encuestados. El 43% de los pacientes reporta un alto nivel de satisfacción en relación con la atención recibida. Sin embargo, el 57% de los pacientes clasifica su nivel de satisfacción como medio. A pesar de que hubo factores considerados como “mala experiencia”, estos fueron mínimos. Por lo cual, al no alcanzar el puntaje requerido, no se determinó un nivel bajo de satisfacción en la muestra (Tabla 2).

Tabla 2. Nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de satisfacción	Alta	43	43
	Media	57	57
	Baja	0	0
	Total	100	100

Nivel de satisfacción según las clínicas

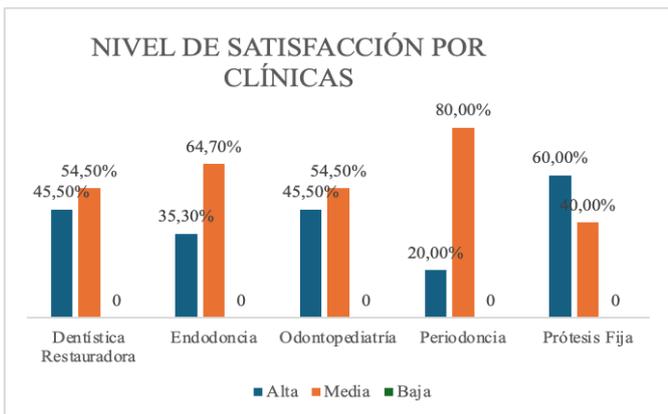
El análisis del nivel de satisfacción de los pacientes según la clínica de especialidad odontológica en la que recibieron atención muestra variaciones interesantes. En la clínica de Dentística Restauradora y Odontopediatría, el 45.5% de los pacientes reportan una alta satisfacción, mientras que el 54.5% indican una satisfacción media, mismos porcentajes en ambas clínicas. En la clínica de Endodoncia, el 35.3% de los pacientes están altamente satisfechos, con el 64.7% reportando una satisfacción media (Gráfico 2).

En la clínica de Periodoncia, solo el 20% de los pacientes reportan una alta satisfacción, mientras que el 80% tiene una satisfacción media. En contraste, en la clínica de

Prótesis Fija, el 60% de los pacientes indican una alta satisfacción, con el 40% reportando satisfacción media (Gráfico 2).

La prueba chi-cuadrado sugiere que no hay una diferencia estadísticamente significativa en el nivel de satisfacción entre las diferentes clínicas de especialidad odontológica (p-valor 0.080).

Gráfico 1. Distribución de los distintos niveles de satisfacción según las Clínicas de especialidad Odontológica de la UCSG.



Factores destacables

El “seguimiento del tratamiento por parte del odontólogo” se destaca como el aspecto con la mayor satisfacción entre los pacientes, con un 60% calificando esta experiencia como “muy buena”. Otro aspecto con una valoración considerablemente alta es la conversación

del odontólogo y la comprensión de la explicación, con un 59% de los pacientes calificando esta interacción como “muy buena”. Esto sugiere que los pacientes valoran profundamente la claridad y efectividad de la comunicación del estudiante sobre su condición y tratamiento (Tabla 3).

El tiempo dedicado por el odontólogo también fue predominante, con un 57% de los pacientes considerando como “muy buena”. Esto indica que la duración y el detalle en la atención del estudiante son

altamente apreciados, contribuyendo a una experiencia general positiva con el cuidado recibido (Tabla 3).

Entre los factores con una calificación de “experiencia regular” o “muy mala experiencia”, la cortesía del personal de seguridad destaca, con un 13% de los pacientes reportando insatisfacción en esta área. De igual forma, el 21% de los pacientes reportaron una satisfacción media con respecto a la cortesía del personal del área de registro. Esto sugiere que una parte significativa de los pacientes percibe problemas en la actitud o el comportamiento del personal (Tabla 3).

En cuanto al factor “probabilidad de que recomiende nuestra practica a otros pacientes”, el 41% lo calificó como “buena experiencia” y, por otro lado, el 59% como “muy buena experiencia”. Estos resultados indican que los pacientes recomiendan las practicas odontológicas realizadas en las instalaciones de la UCSG como buenas o muy buenas, sin respuestas negativas (Tabla 3).

Ítems de Experiencia	Buena	Muy buena	Regular	Mala
Cortesía del personal del área de registro	63,00%	15,00%	21,00%	1,00%
Comodidad y agrado de la zona de espera	39,00%	15,00%	42,00%	4,00%
Comodidad y agrado durante el examen odontológico	75,00%	21,00%	3,00%	1,00%
Amabilidad/cortesía del odontólogo	52,00%	46,00%	2,00%	-
Cortesía del personal de seguridad	27,00%	17,00%	43,00%	13,00%
Tiempo de espera antes de pasar a la clínica odontológica	49,00%	30,00%	20,00%	1,00%
Amabilidad/cortesía del proveedor de su historia clínica	69,00%	27,00%	4,00%	-
Explicaciones del odontólogo sobre su condición/diagnóstico	48,00%	52,00%	-	-
Preocupación e interés del odontólogo en resolver preguntas	44,00%	56,00%	-	-
Los esfuerzos del odontólogo para incluir al paciente en las decisiones	54,00%	46,00%	-	-
Información sobre medicación/receta médica	46,00%	50,00%	4,00%	-
Instrucciones sobre autocuidado	45,00%	54,00%	1,00%	-
Conversación del odontólogo y comprensión de la explicación	40,00%	59,00%	1,00%	-
Cantidad de tiempo que el odontólogo pasó con el paciente	43,00%	57,00%	-	-
Frecuencia de seguimiento del tratamiento	40,00%	60,00%	-	-
Alegría general de los procedimientos realizados	46,00%	54,00%	-	-
Experiencia general de nuestra práctica	43,00%	57,00%	-	-
Probabilidad que recomiende nuestra práctica	41,00%	59,00%	-	-
Total	46,20%	50,00%	18,80%	4,00%

Tabla 3. Factores destacables dentro del Cuestionario Press Ganey entre los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSG.

En cuanto al tiempo de espera antes de pasar a la clínica odontológica, un 20% de los pacientes lo evaluaron como una experiencia regular, lo que puede reflejar que, aunque aceptable, el tiempo de espera no siempre cumple con las expectativas. Otro aspecto con una evaluación negativa fue la comodidad y agrado de la zona de espera, donde el 4% de los pacientes calificaron su experiencia como muy mala y el 42% como regular. Esta percepción podría indicar problemas con la infraestructura o las condiciones de la zona de espera que afectan la satisfacción del paciente (Tabla 3).

Nivel de satisfacción edad y sexo

En el grupo de edad de 20 a 29 años, la mayoría de los pacientes reportan una satisfacción media, con solo un pequeño porcentaje indicando una satisfacción alta. Específicamente, en este rango de edad, un 87.5% de los pacientes de 22 años y un

100% de los pacientes de 24 y 25 años reportan satisfacción media, mientras que los pacientes de 28 y 29 años muestran una satisfacción alta en un 100% en el caso de los de 29 años.

Para los pacientes de 30 a 39 años, se observa una mayor variabilidad en los niveles de satisfacción. En general, el grupo de 30 a 34 años muestra un equilibrio entre satisfacción alta y media, con un 66.7% de los pacientes de 30 años reportando satisfacción alta, y los pacientes de 34 años también mostrando un alto nivel de satisfacción. En este rango, un 33.3% de los pacientes de 32 años y todos los pacientes de 31 años reportan una satisfacción media.

En los pacientes de 40 años en adelante, se ve una tendencia hacia una mayor satisfacción alta en los extremos del rango. Entre los 40 y 49 años, la satisfacción alta varía, siendo notable en los de 47 años con un 85.7%. Los pacientes de 42, 45 y 48 años muestran una mayor satisfacción media. Finalmente, en el grupo de 50 años y más, la satisfacción alta es representada de

manera significativa en los pacientes de 53 años con un 100%, mientras que los otros pacientes en este rango tienden a reportar una satisfacción media, con un notable 100% de los 58 años reportando satisfacción alta.

El análisis de chi-cuadrado muestra una diferencia significativa (p -valor < 0.001), lo que sugiere que el nivel de satisfacción varía significativamente entre los diferentes grupos de edad. La satisfacción alta tiende a ser reportada por los pacientes en rangos etarios específicos, mientras que los grupos de edad más amplios o los de edad avanzada tienden a reportar más frecuentemente una satisfacción media (Tabla 4).

En cuanto al nivel de satisfacción por sexo, el 47.6% de los hombres reportaron una satisfacción alta, mientras que el 52.4% una satisfacción media. En comparación, entre las mujeres, el 39.7% reporta una satisfacción alta y el 60.3% reporta una satisfacción media. A pesar de estas diferencias, se obtuvo un p -valor de 0.427 en la prueba chi-cuadrado de Pearson, lo

que sugiere que estas diferencias no son estadísticamente significativas (Tabla 4).

Factores sociodemográficos

El análisis del nivel de satisfacción entre diferentes ocupaciones muestra variaciones significativas en la percepción de la atención brindada. Los abogados no reportaron satisfacción alta, todos expresaron una satisfacción media. En cuanto a los albañiles, amas de casa, comerciantes y enfermeras se observó un nivel de satisfacción predominantemente medio, con porcentajes que van desde el 60% hasta el 86.4%. En cuanto a los estudiantes, licenciadas, pescadores y trabajadores presentaron altos porcentajes de satisfacción alta, con porcentajes de entre el 66.7% y 100%.

Los resultados del análisis estadístico, con un valor de chi-cuadrado de 31.976 y una significancia menor a 0.001, sugieren que las diferencias en la satisfacción entre las distintas ocupaciones son estadísticamente significativas. Estos resultados obtenidos indican que la ocupación influye en como

los pacientes valoran la atención recibida en la clínica (Tabla 4).

El análisis del nivel de satisfacción en función del grado académico alcanzado revela que la mayoría de los individuos con cuarto nivel de educación reportan una alta satisfacción (100%). En contraste, entre aquellos con ningún grado académico, solo el 12.5% reporta una alta satisfacción, mientras que la mayoría (87.5%) reporta una satisfacción media. Los pacientes con educación primaria no reportan alta satisfacción, con todos indicando una satisfacción media.

Entre los pacientes con educación secundaria, el 26.2% tienen una alta satisfacción, mientras que el 73.8% muestra una satisfacción media. En comparación, el grupo con educación de tercer nivel destaca por su alta satisfacción, con el 75.8% reportando este nivel, frente al 24.2% que tiene una satisfacción media.

Los resultados de la prueba chi-cuadrado (38.578 con una significancia menos de 0.001) indican diferencias estadísticamente

significativas en el nivel de satisfacción en función del grado académico. Esto sugiere que el nivel de educación tiene una influencia notable en la percepción de la calidad de la atención recibida en la clínica (Tabla 4).

Tabla 4. Prueba Chi - cuadrado de Pearson - Edad, sexo, ocupación, grado académico alcanzado y nivel de satisfacción.

Edad			
	Valor	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,109 ^a	<,001	<,001
Sexo			
Chi-cuadrado de Pearson	,630 ^a	0,427	0,54
Grado académico alcanzado			
Chi-cuadrado de Pearson	38,578 ^a	<,001	<,001
Ocupación			
Chi-cuadrado de Pearson	31,976 ^a	<,001	<,001

DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en la Clínica Odontológica de la UCSG refleja una percepción mayormente positiva, aunque

con una mayor dispersión en la satisfacción en comparación con otros estudios. Al comparar estos hallazgos con los de Vanegas, et al¹⁷ (2023) y Alruwais, et al¹⁸ (2024) indican un alto nivel de satisfacción de los pacientes hacia la atención recibida, con porcentajes ligeramente superior a los obtenidos en este estudio.^{17, 18}

Subait, et al¹⁹ (2016) presentan un panorama algo diferente, con una mayor proporción de pacientes reportando satisfacción media o insatisfacción. Esto contrasta con los resultados de este estudio, donde no se identificó insatisfacción y la mayoría de los pacientes se ubicaron en el rango de satisfacción media. Las diferencias podrían deberse a variaciones en las expectativas del paciente o en la calidad percibida de los servicios entre diferentes países o regiones.¹⁹

En cuanto a los factores que influyen en la satisfacción, se coincidió con estudios como el de Aldossary, et al⁸ (2023) donde la amabilidad y la comunicación del odontólogo se destacan como elementos

cruciales para una experiencia positiva. La alta valoración de la claridad en la explicación y el tiempo dedicado por el odontólogo en este estudio refuerza la importancia de una comunicación efectiva y un trato considerado en la percepción de la calidad del servicio, un aspecto que parece ser universalmente apreciado.⁸

Al analizar el nivel de satisfacción de los pacientes según la clínica de especialidad odontológica, observamos variaciones notables. En este estudio, la clínica de Prótesis Fija destacó como la más satisfactoria, reportando un alto porcentaje de satisfacción. En contraste, Gutiérrez, et al⁵ (2023) presentó altos niveles de satisfacción respecto a la atención del paciente en clínicas de Odontopediatría y Dentística Restauradora.⁵

Al considerar los factores catalogados como “experiencia mala” o “experiencia regular”, como el tiempo de espera y la cortesía del personal de seguridad, estos resultados muestran que, aunque es un área de mejora, no parece ser tan determinante

en esta muestra como en estudios como el de Vanegas, et al¹⁷ (2023) donde se observó una baja satisfacción asociada a este factor. Esta diferencia sugiere que, si bien el tiempo de espera es relevante, otros aspectos pueden mitigar la insatisfacción relacionada con las demoras y la cortesía del personal. Esto coincide con lo señalado por Aldossary, et al²⁰ (2023) quienes también destacan la importancia de la calidad de la atención en la percepción global de satisfacción, compensando posibles deficiencias en los factores influyentes a una mala experiencia o satisfacción baja.^{17,20}

En relación a la satisfacción por edad y sexo, los resultados indicaron diferencias significativas en la satisfacción del paciente hacia la atención odontológica según la edad, lo cual es consistente con lo encontrado por Alruwais, et al¹⁸ (2024) quienes también observaron variaciones en la satisfacción con base en la edad, especialmente entre pacientes más jóvenes. No obstante, la diferencia en la satisfacción

por sexo no fue estadísticamente significativa, alineándose con los hallazgos de Subait, et al¹⁹ (2016) quienes tampoco encontraron una influencia significativa del sexo y la satisfacción de los pacientes con los servicios odontológicos.^{18,19,21,12}

En cuanto a la ocupación, los resultados indican que hay una variabilidad significativa en los niveles de satisfacción dependiendo de la profesión de los pacientes. Este hallazgo coincide con lo reportado por Alruwais, et al¹⁸ (2024) quienes encontraron que los pacientes actualmente empleados tienen menores probabilidades de estar satisfechos en comparación con estudiantes. Sin embargo, en los hallazgos de este estudio, ciertos grupos ocupacionales como los albañiles y amas de casa también mostraron niveles predominantemente medios de satisfacción, lo que sugiere que el tipo de ocupación puede influir en como los pacientes perciben la calidad de la atención recibida.¹⁸

En lo que respecta a la influencia de factores sociodemográficos, los hallazgos de este estudio coinciden parcialmente con los de Subait, et al¹⁹ (2016) donde los niveles educativos más altos se asociaron con menores niveles de satisfacción, aunque en este estudio, se observó una tendencia opuesta en ciertos niveles de educación, destacándose una alta satisfacción entre los pacientes con educación de tercer y cuarto nivel. Esto podría reflejar diferencias en las expectativas y la valoración del servicio según el nivel educativo y el contexto cultural.^{19,22}

Estos resultados se alinean en parte con lo encontrado por Aldossary, et al²⁰ (2023) donde las ocupaciones y el nivel educativo mostraron una influencia notable en la satisfacción del paciente. La variabilidad en los hallazgos sugiere que las experiencias y necesidades específicas de cada grupo ocupacional deben ser cuidadosamente consideradas para mejorar la satisfacción general. Además, resalta la importancia de

adaptar la atención odontológica a las expectativas de diferentes segmentos de la población, considerando tanto su ocupación como su nivel educativo.^{8,20}

CONCLUSIONES

Los hallazgos del estudio revelan una percepción mayoritariamente positiva entre los pacientes de la Clínica Odontológica de la UCSG, con una tendencia hacia la satisfacción media. Esta tendencia es indicativa de una prestación de servicios que, si bien es generalmente aceptable, presenta oportunidades claras para la mejora. La evaluación positiva del tiempo dedicado por los odontólogos y la calidad de la comunicación sugiere que estos aspectos son esenciales para una experiencia satisfactoria. El análisis por edad y nivel educativo sugiere que las expectativas y experiencias del paciente están profundamente influenciadas por factores sociodemográficos. Esto indica que la personalización del servicio según el perfil demográfico podría ser clave para mejorar la satisfacción general, ya que

diferentes grupos pueden tener expectativas y necesidades distintas que deben ser atendidas de manera específica.

REFERENCIAS

1. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA, Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Méd Lima [Internet]. enero de 2022 [citado 18 de abril de 2024];22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nr m=iso&tlng=es
2. 10. Ortiz JCM, León RG, García MHM. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horiz Sanit. 2 de agosto de 2014;13(2):207-15.
3. 11. Alshahrani AM. Predictors of Patients' Satisfaction with Primary Health Care Services in the Kingdom of Saudi Arabia: A Systematic Review. Healthcare. 16 de noviembre de 2023;11(22):2973.
4. 12. Cunalata AEI, Jaramillo CBM, Chonata DVL, Herrera FDP. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud "Lasso". Odontología. 19 de agosto de 2023;25(2):14-21.
5. 13. Stephens AR, Potter JW, Tyser AR, Kazmers NH. Evaluating the impact of social deprivation on Press Ganey® Outpatient Medical Practice Survey Scores. Health Qual Life Outcomes. 19 de junio de 2021;19:167.
6. 14. Mao G, Gigliotti MJ, Dupre D. The use of hospital consumer assessment of healthcare services and the Press Ganey medical practice surveys in guiding surgical patient care practices. Surg Neurol Int. 18 de julio de 2020;11:192.
7. 15. Abu-Ghname A, Davis MJ, Shook JE, Reece EM, Hollier LHJ. Press Ganey: Patient-Centered Communication Drives Provider and Hospital Revenue. Plast Reconstr Surg. febrero de 2021;147(2):526.
8. 16. Siddiqui AA, Mirza AJ, Mian RI, Alshammari A, Alsalwah N. DENTAL TREATMENT: PATIENTS' EXPECTATIONS, SATISFACTION AND DENTIST BEHAVIOR IN HAIL, SAUDI ARABIA. 2017;6(11).
9. 17. Galván Vanegas GA, Mañez Ortiz MÁ. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. Oncol Ecuad. 14 de abril de 2023;33(1):81-90.
10. 18. Alruwais AT, Allihyani A, Sindy EA, Alhowaidi R, Mulla O, Malibari JS, et al. A Cross-Sectional Study on Patient Satisfaction With Healthcare Services Provided at the Ophthalmology Clinics in Saudi Arabia. Cureus. 16(1):e52202.
11. 19. AA S, Ali A, O A, M A, S A, Alsalem M, et al. Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major

- Healthcare Center in Saudi Arabia. *J Dent Oral Disord.* 4 de mayo de 2016;2.
12. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador | Revista Publicando. 18 de enero de 2018 [citado 18 de abril de 2024]; Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
 13. 20. Aldossary MS, Alahmary MA, Almutawaa MM, Alhajri SM, Almalki AO, Alharbi KA, et al. Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. *Patient Prefer Adherence.* 25 de septiembre de 2023;17:2377-83.
 14. 21. Alhajri SM, Aljehani NM, El Dalatony MM, Alsuwayt SS, Alhumaidany TM, Aldossary MS. Patients' Satisfaction With the Quality of Services at Primary Healthcare Centers in Saudi Arabia. *Cureus.* 15(9):e45066.
 15. 22. Abtahi AM, Presson AP, Zhang C, Saltzman CL, Tyser AR. Association Between Orthopaedic Outpatient Satisfaction and Non-Modifiable Patient Factors. *J Bone Joint Surg Am.* 1 de julio de 2015;97(13):1041-8.
 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.
 17. Szabó RM, Buzás N, Braunitzer G, Shedlin MG, Antal MÁ. Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. *Dent J.* 28 de agosto de 2023;11(9):203.
 18. Gutiérrez-Marín N, López-Soto A. Satisfacción de los usuarios del Servicio de Odontología, Universidad de Costa Rica. *Odovtos - Int J Dent Sci.* 27 de febrero de 2023;25(1):154-65.
 19. Presson AP, Zhang C, Abtahi AM, Kean J, Hung M, Tyser AR. Psychometric properties of the Press Ganey® Outpatient Medical Practice Survey. *Health Qual Life Outcomes.* 10 de febrero de 2017;15(1):32.
 20. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered.* abril de 2015;25(2):122-32.
 21. 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.* 12 de diciembre de 2023;17:3259-63.
 22. 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 [Internet].* marzo de 2022 [citado 15 de agosto de 2024];51(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Rivera Matamoros, Damaris Sarai**, con C.C: # **0959071770** autor/a del trabajo de titulación: **Nivel de satisfacción del paciente basado en el cuestionario Standar Press Ganey** 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, **5 de septiembre de 2024**

f.  _____

Nombre: **Rivera Matamoros Damaris Sarai**

C.C: **0959071770**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Nivel de satisfacción del paciente basado en el cuestionario Standar Press Ganey		
AUTOR(ES)	Damaris Sarai Rivera Matamoros		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Carlos Andrés Guim Martínez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad De Ciencias De La Salud		
CARRERA:	Carrera De Odontología		
TITULO OBTENIDO:	Odontóloga		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	5 de septiembre de 2024	No. PÁGINAS:	DE 14 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Periodoncia, Odontología, Endodoncia		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del paciente; Calidad de atención; Odontología; Insatisfacción; Press Ganey; Expectativas		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y sus factores influyentes. Materiales y métodos: Se realizó un estudio observacional – descriptivo, de corte transversal. Se accedió a los registros e historias clínicas de los pacientes atendidos en el semestre B – 2023. La muestra estuvo compuesta por 100 pacientes distribuidos entre la clínica de Periodoncia Clínica, Endodoncia, Odontopediatría, Prótesis Fija y Dentística Restauradora. Instrumento de medición: Cuestionario Press Ganey. Resultados: Los resultados sobre el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención brindada en la Clínica Integral muestran una percepción predominantemente positiva. El 43% de los pacientes reporta un alto nivel de satisfacción en relación con la atención recibida. El “seguimiento del tratamiento por parte del odontólogo” se destaca como el aspecto con la mayor satisfacción entre los pacientes (60%). La cortesía del personal de seguridad destaca, con un 13% de los pacientes reportando insatisfacción en esta área. El grado académico se asoció con el nivel de satisfacción (p-valor 0.001). Conclusión: Los hallazgos del estudio revelan una percepción mayoritariamente positiva entre los pacientes, con una tendencia hacia la satisfacción media. Esta tendencia es indicativa de una prestación de servicios que, si bien es generalmente aceptable, presenta oportunidades claras para la mejora.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 961397621	E-mail: damarisriveram22@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Estefanía Del Rocio Ocampo Poma		
	Teléfono: +593 996757081		
	E-mail: estefania.ocampo@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):			