



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

TEMA:

**Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en
la clínica odontológica de la UCSG.**

AUTOR:

Pérez Rivas, David Fernando

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

TUTORA:

Dra. Castro Arreaga, Huri del Alba

**Guayaquil, Ecuador
21 de febrero del 2025**



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 **Pérez Rivas, David Fernando** como requerimiento para la obtención del título de **Odontólogo**.

TUTORA

f. _____
Dra. Castro Arreaga, Huri del Alba

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Bermúdez, Andrea Cecilia

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Pérez Rivas, David Fernando**

DECLARO QUE:

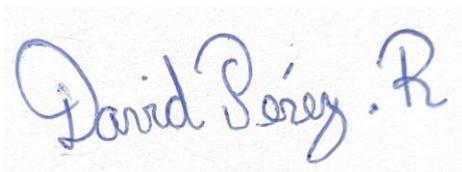
El Trabajo de Titulación, **Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG** previo a la obtención del título de **ODONTÓLOGO**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes 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 21 del mes de febrero del año 2025

EL AUTOR

f.



Pérez Rivas, David Fernando



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

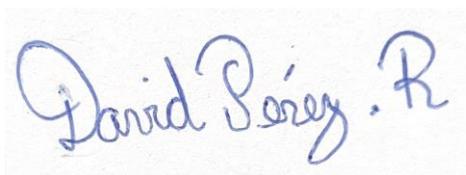
AUTORIZACIÓN

Yo, **Pérez Rivas, David Fernando**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2025

EL AUTOR:



f.

Pérez Rivas, David Fernando

REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

DAVID FERNANDO PÉREZ RIVAS TESIS

0%
Textos
sospechosos

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

Nombre del documento: DAVID FERNANDO PÉREZ RIVAS TESIS.docx
ID del documento: 75dc9587bfae09312d5d7aa0a89d272ae91b1028
Tamaño del documento original: 234,69 kB
Autores: []

Depositante: Estefanía del Rocío Ocampo Poma
Fecha de depósito: 19/2/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/2/2025

Número de palabras: 6579
Número de caracteres: 43.948

Ubicación de las similitudes en el documento:



TUTORA

f. _____
Dra. Castro Arreaga, Huri del Alba

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, y de la misma manera a mi familia, por apoyarme en cada momento, en este camino, cuando todo era muy difícil, ellos siempre estuvieron a mi lado dándome ánimos.

Agradecer a cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos

A mis compañeros de la universidad que fueron parte de este proceso que este camino fue menos pesado con ustedes, buscamos maneras para salir adelante.

Muchas gracias a mi directora de tesis Dra. Hurí Castro, por su confianza, apoyo, paciencia y tiempo dedicado para poder culminar mi trabajo de graduación.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico esencialmente a mis padres, a mi mamá la Psicol. Ivonne Rivas Loor, por ser un ejemplo en mi vida, por ser una mujer valiente y fuerte, por siempre estar a mi lado, por darme fuerzas en todo momento e impulsarme a ser mejor cada día, de igual manera, a mi padre Víctor Pérez Donoso, a mi hermano que, aunque ya no está con nosotros, sé y tengo fe que él se sentiría orgulloso de mi, al ver que culmine una meta me siento muy agradecido con él porque me cuidó y me dio los mejores valores con ejemplo, y ahora es la estrella más brillante en el cielo. De igual manera, le dedico este trabajo a mi hija Rafaella Pérez, quien ha sido a lo largo de este recorrido mi motor y mi motivo, lo más preciado que Dios me ha dado, y espero que en un futuro sea un ejemplo de superación en su vida.

Y aquellas personas quienes formaron parte en mi formación profesional
Esta meta alcanzada es por y para ustedes.



**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, Estefanía

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Bermúdez, Andrea Cecilia

OPONENTE



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

CALIFICACIÓN

TUTOR (A)

f. _____
Dra. Castro Arreaga, Huri del Alba

RESUMEN

Introducción: La medición de la calidad permite a los profesionales de la salud, como los odontólogos, conocer mejor la experiencia del paciente respecto a la atención recibida. Otro aspecto importante es el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención odontológica. La satisfacción depende de diversos factores, como el trato recibido por el personal, accesibilidad del servicio, comodidad de las instalaciones, y efectividad del tratamiento. **Objetivo:** Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción de y la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el semestre B – 2024. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio de tipo transversal, diseño descriptivo y analítico, de enfoque mixto (cuali – cuantitativo). **Resultados:** Se observó una marcada tendencia hacia niveles medios de satisfacción (94%). La calidad de la atención odontológica es mayormente percibida como media (88%). No se encontró una asociación entre la satisfacción general y la percepción de la calidad en general entre los pacientes ($p > 0,05$). Se encontró asociación entre las dimensiones Seguridad y Sensibilidad con niveles de satisfacción medios y bajos ($p < 0,001$). **Conclusión:** A pesar de que la satisfacción general de los pacientes no se relacionó directamente con la percepción de calidad de atención, se observaron que pacientes con niveles medios de satisfacción reportaron una calidad media en la dimensión de sensibilidad y una calidad baja para seguridad, sugiriendo que estos factores podrían ser limitantes para alcanzar niveles más altos de satisfacción.

Palabras Clave: Calidad de atención; Nivel de satisfacción; Atención Odontológica; Factores sociodemográficos; Press Ganey; SERVQUAL

ABSTRACT

Introduction: Measuring quality allows healthcare professionals, such as dentists, to better understand patients' experiences regarding the care they receive. Another important aspect is patients' level of satisfaction with dental care. Satisfaction depends on various factors, such as the treatment received from staff, service accessibility, comfort of facilities, and treatment effectiveness. **Objective:** To evaluate the relationship between the level of satisfaction and the perceived quality of care among patients treated at the dental clinic of the Catholic University of Santiago de Guayaquil during semester B – 2024. **Materials and Methods:** A cross-sectional study with a descriptive and analytical design and a mixed approach (qualitative-quantitative) was conducted. **Results:** There was a marked trend toward medium levels of satisfaction (94%). The quality of dental care was mostly perceived as medium (88%). No association was found between overall satisfaction and general perceived quality of care ($p > 0.05$). However, an association was found between the dimensions of Security and Sensitivity and medium and low satisfaction levels ($p < 0.001$). **Conclusion:** Although patients' overall satisfaction was not directly related to their perception of the quality of care, it was observed that patients with medium satisfaction levels reported medium-quality sensitivity and low-quality security. This suggests that these factors could limit the achievement of higher satisfaction levels.

Keywords: Quality of care; Satisfaction level; Dental care; Sociodemographic factors;

Press Ganey; SERVQUAL

INTRODUCCIÓN

Sánchez A, et al¹ (2022) señalan que, en los últimos años, el tema de la calidad en la atención odontológica ha cobrado una gran relevancia en clínicas y consultorios tanto públicos como privados. La medición de la calidad permite a los profesionales de la salud, como los odontólogos, conocer mejor la experiencia del paciente respecto a la atención recibida. Esto resulta ventajoso, ya que permite identificar con mayor claridad tanto el problema de salud como las expectativas individuales de cada paciente.^{1,2}

Otro aspecto importante es el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención odontológica. La satisfacción depende de diversos factores, como el trato recibido por el personal, accesibilidad del servicio, comodidad de las instalaciones, y efectividad del tratamiento. Estos aspectos puede influir de manera significativa en la

experiencia del paciente y su evaluación del servicio recibido.¹⁻³

Actualmente, la satisfacción de los pacientes se utiliza como un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud y, de esta forma, ayuda a identificar áreas de mejora en infraestructura, equipo, insumos y otros recursos.¹

Las clínicas dentales en las facultades de odontología buscan lograr un equilibrio entre satisfacer las necesidades de los pacientes y ofrecer una formación práctica efectiva a los estudiantes. Es esencial entender las motivaciones de los pacientes para regresar a estos servicios, ya que esto influye en el uso continuo de los mismos. Sharka R, et al⁴ (2024) indican que aquellos pacientes que reportaron altos niveles de satisfacción con los tratamientos dentales también mostraron una mejor adherencia, una disminución de citas perdidas y niveles menores de ansiedad.⁴

La evaluación de la calidad de la atención en odontología es crucial, ya que la retroalimentación de los pacientes es un componente esencial para mejorar los servicios. En un contexto donde los dentistas son considerados proveedores y los pacientes consumidores, es fundamental que la relación entre ambos se base tanto en habilidades clínicas como en interacciones interpersonales.⁵

La satisfacción del paciente impacta directamente en el cumplimiento del tratamiento y su percepción de la atención recibida. Sin embargo, si esta satisfacción no se evalúa adecuadamente, se corre el riesgo de pasar por alto áreas críticas que afectan la calidad de la atención. Comprender el nivel de calidad y satisfacción de los pacientes es vital para identificar tanto las áreas de éxito como aquellas que requieren mejoras.⁵⁻⁶

En base a los antecedentes revisados, el propósito de este estudio fue evaluar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los

pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el semestre B – 2024.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de tipo transversal, diseño descriptivo y analítico, de enfoque mixto (cuali – cuantitativo). El componente cuantitativo es reflejado en el uso de cuestionarios estructurados, usando una escala de Likert, obteniendo datos numéricos que permitieron identificar distribuciones y relaciones entre variables. Por otro lado, el enfoque cualitativo está presente en la interpretación de las percepciones subjetivas sobre las distintas dimensiones evaluadas.

Este estudio fue realizado en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), durante el periodo de Octubre a Febrero del 2024 - 2025.

La población de estudio estuvo conformada por pacientes con tratamientos en proceso en la Clínica Odontológica, entre Integral I

y II. La muestra inicial fue de 120 pacientes encuestados, sin embargo, se excluyeron 20 muestras que presentaban respuestas incompletas. El tamaño se justificó considerando antecedentes previos en la misma institución, donde investigaciones similares evalúan la satisfacción de la atención odontológica con una muestra de 100 pacientes. Por lo cual, la muestra final de este estudio fue de 100 participantes, lo que permitió establecer asociaciones. Se aplicó un muestreo consecutivo, dado que los tiempos, dinámicas clínicas y disponibilidad de pacientes durante el periodo B – 2024 limitaron el acceso a una mayor cantidad de participantes.

Criterios de inclusión: pacientes aceptados para empezar su tratamiento en Clínica Integral I y II, mayores de edad, que acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: pacientes que no pertenezcan a la Clínica Integral I o II, que no hayan sido aceptados para empezar o

continuar su tratamiento, menores de edad, con condiciones de salud mental o física que limiten su capacidad para comprender o responder adecuadamente la encuesta, y que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

Variables e Instrumentos de medición

Se utilizó el cuestionario Press Ganey modificado^{7,8} para medir los niveles de satisfacción de la atención odontológica; para este cuestionario se utilizó una escala de Likert: 1. Experiencia muy mala, 2. Experiencia mala, 3. Experiencia regular, 4. Experiencia buena, 5. Experiencia muy buena. Con los resultados obtenidos, se sacó un promedio general para determinar el nivel de satisfacción (Alta 4,1 – 5,0; Media 3,1 – 4,0; Baja 1,0 – 3,0).

Para medir la Calidad de la atención, se utilizó el cuestionario SERVQUAL⁴; estuvo conformado por 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y bienes tangibles. Para este cuestionario se utilizó una escala similar: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de

acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo. Se calculó el promedio general de cada dimensión y del cuestionario en general para determinar el nivel de calidad (Alta 4,1 – 5,0; Media 3,1 – 4,0; Baja 1,0 – 3,0).

Se incluyeron preguntas a la ficha de recolección de datos para determinar el sexo, edad, ocupación, nivel académico y la clínica en la que recibe atención el paciente.

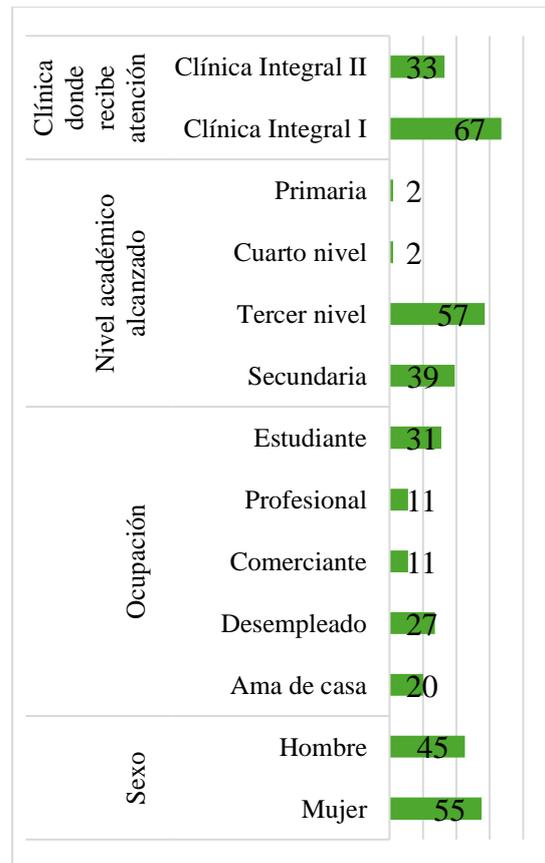
Análisis estadístico

Se utilizaron frecuencias y porcentajes para presentar las características sociodemográficas de los pacientes evaluados. Se utilizó la prueba Exacta de Fisher-Freeman-Halton, pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk, Rho de Spearman y Kruskal-Wallis.

RESULTADOS

A partir de los resultados analizados, se obtuvo una media de edad de 34,31, con un mínimo de 18 y máximo de 72 (DE: 12,099).

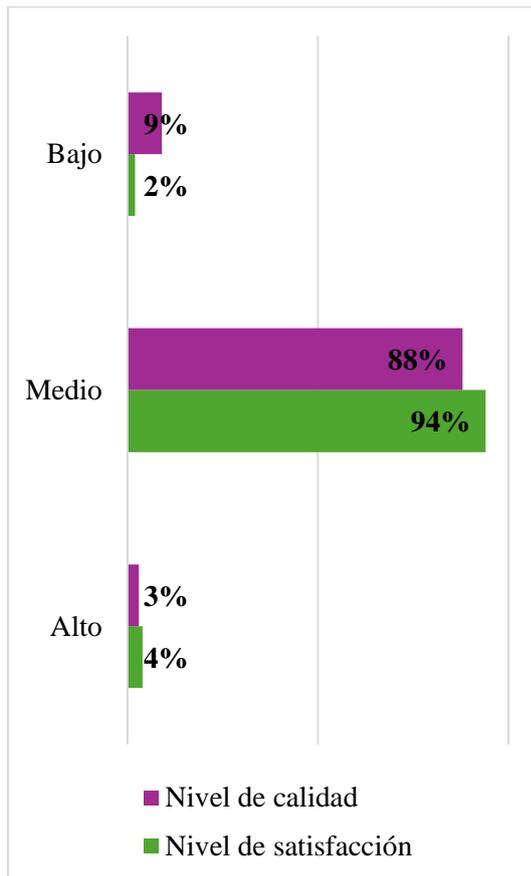
Gráfico 1. *Distribución porcentual de las Características sociodemográficas de la población evaluada.*



En el **Gráfico 1**, se puede observar que la mayoría de los participantes son mujeres (55%). En cuanto a la ocupación, el grupo con mayor representación corresponde a “estudiantes” (31%). Respecto al nivel académico, se evidencia una prevalencia de participantes con educación de tercer nivel (57%). Finalmente, en relación la clínica integral, destaca que la mayoría de los pacientes pertenecen a la Clínica Integral I (67%).

Nivel de satisfacción y Percepción de Calidad

Gráfico 2. Nivel de satisfacción y Calidad – Distribución porcentual.



En el **Gráfico 2**, los resultados sobre la satisfacción general muestran una marcada tendencia hacia niveles medios de satisfacción, ya que el 94% de los participantes reportó una satisfacción media, lo cual sugiere que existen áreas de oportunidad para mejorar.

En cuanto a la percepción de calidad general, **Gráfico 2**, la calidad de la atención odontológica es mayormente percibida como media (88%), con una pequeña

proporción de respuestas indicando una calidad alta (3%). Esta percepción podría estar influenciada por una falta de conexión emocional con el paciente o una comunicación insuficiente por parte de los estudiantes o personal.

Dimensiones de Calidad y Nivel de Satisfacción

Fiabilidad: El 74% de pacientes que reportaron un nivel de satisfacción medio, presentaron una percepción de calidad de la fiabilidad como “media” y 17% “baja”. La prueba Exacta de Fisher indicó que no hay una diferencia significativa ($p = 0,211$).

Seguridad: El 83% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción medio, presentaron una percepción de la calidad “media” respecto a la seguridad, mientras un 4% tiene una percepción baja. La prueba Exacta de Fisher arrojó un p valor inferior a 0,05, indicando una significancia estadística ($p < 0,001$).

Sensibilidad: El 73% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción medio, presentaron una percepción de calidad

“baja” respecto a la sensibilidad. La prueba Exacta de Fisher arrojó un p valor inferior a 0,05, indicando una significancia estadística ($p < 0,001$).

Empatía: El 76% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción medio, reportaron una percepción de la calidad “media” y 10% “alta” respecto a la empatía. La prueba Exacta de Fisher indicó que no hay una diferencia ($p 0,844$).

Bienes tangibles: El 80% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción medio reportaron una percepción de la calidad “media” y 6% “baja”. La prueba Exacta de Fisher indicó que no hay una diferencia ($p 0,768$).

Factores sociodemográficos

Para evaluar las diferencias entre grupos, en la **Tabla 1**, se utilizó la Prueba Exacta de Fisher-Freeman-Halton.

Tabla 1. Nivel de satisfacción y Calidad de atención según los factores sociodemográficos evaluados – Distribución porcentual.

Sexo	Calidad de atención			Nivel de satisfacción		
	B	M	A	B	M	A

Mujer	7,3 %	90,9 %	1,8 %	1,8 %	92,7 %	5,5 %
Hombre	11,1 %	84,4 %	4,4 %	2,2 %	95,6 %	2,2 %
Valor p	0,539			0.809		
Nivel académico						
Primaria	0	100 %	0	0	100 %	0
Secundaria	2,6 %	92,3 %	5,1 %	0%	89,7 %	10,3 %
Tercer nivel	14%	84,2 %	1,8 %	3,5 %	96,5 %	0
Cuarto nivel	0	100 %	0	0	100 %	0
Valor p	0.358			0.167		
Ocupación						
Ama de casa	10%	85%	5%	0	90%	10%
Comerciante	9,1 %	90,9 %	0	0	90,9 %	9,1 %
Especialista	18,2 %	81,8 %	0	0	100 %	0
Estudiante	6,5 %	90,3 %	3,2 %	6,5 %	93,5 %	0
Desempleado	7,4 %	88,9 %	3,7 %	0	96,3 %	3,7 %
Valor p	0.968			0.342		
Clínica Integral						
Integral I	11,9 %	85,1 %	3%	1,5 %	95,5 %	3%
Integral II	3%	93,9 %	3%	3%	90,9 %	6,1 %
Valor p	0.332			0.502		

*B: Baja, M: Media, A: Alta. *Prueba Exacta de Fisher-Freeman-Halton.

Sexo

Se observó que, entre hombres (84,4%) y mujeres (90,9%) predominó un nivel de calidad media ($p 0,539$). En cuanto a la satisfacción, se observó una distribución

similar, con un predominio de un nivel de satisfacción media entre hombres (95,6%) y mujeres (92,7%) (p 0,809) (**Tabla 1**).

Nivel académico

En cuanto al nivel académico, se observó que los pacientes que referían haber acabado la primera, secundaria, pacientes con tercer y cuarto nivel, reportaron con mayor frecuencia una calidad media, con porcentajes que van desde el 84,2% hasta el 100% (p 0,358) (**Tabla 1**).

En cuanto a la satisfacción, se observó que la satisfacción media predominó en todos los niveles académicos, destacando los pacientes que refirieron haber terminado la primaria y de cuarto nivel con un 100% cada uno (p 0,167) (**Tabla 1**).

Ocupación

Se observó que entre las amas de casa, comerciantes, especialistas y estudiantes predominó un nivel medio de calidad, con porcentajes que iban desde el 81,8% hasta el 90,9% (p 0,968).

En cuanto a la satisfacción, también se observó un predominio de una calidad

media entre las distintas ocupaciones registradas, con porcentajes que van desde el 90% hasta el 100% (p 0,342) (**Tabla 1**).

Clínicas

Se observó que, en las clínicas integrales I (85,1%) y II (93,9%) predominó una calidad media de atención (p 0,332). Por otra parte, se observaron altos porcentajes de un nivel de satisfacción medio entre ambas clínicas (CI I: 95,5%; CI II: 90,9%) (p 0,502) (**Tabla 1**).

Edad

En la **Tabla 2**, se utilizó la prueba Kruskal-Wallis para comparar la distribución de la edad entre los niveles de satisfacción y calidad.

Tabla 2. Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes.

Nivel de satisfacción	Mediana	Mín.	Max	DE
Nivel Alto	41,5	25	54	11,958
Nivel Medio	30,5	18	72	12,144
Nivel Bajo	24,5	24	25	0,707
Valor p	0,208			

Calidad de Atención	Mediana	Mín.	Max	DE
Nivel Alto	42	23	52	14,73
Nivel Medio	30	18	72	12,44
Nivel Bajo	33	24	50	7,86
Valor P	0,851			

En la **Tabla 2**, empezando por la variable de satisfacción, los pacientes con un nivel alto de satisfacción tienen una mediana de edad de 41,5 años, mientras que los de nivel bajo tienen una edad de 24,5 años.

En cuando a la edad y los niveles de calidad de atención, los pacientes que perciben una calidad alta de atención tienen una mediana de edad de 42 años, mientras que los que perciben una calidad baja tienen una edad media de 33 años (**Tabla 2**).

En ambos casos se obtuvo un p valor superior a 0,05, indicando que no hay una asociación significativa entre la edad y su nivel de satisfacción (p 0,208) o percepción de la calidad de atención (p 0,851). Estos resultados sugieren que las edades están distribuidas de manera similar en todos los

grupos, entre calidad y satisfacción (**Tabla 2**).

Relación entre los niveles de satisfacción y calidad de atención

En la **Tabla 3**, se puede observar los resultados de la prueba de Shapiro Wilk, estos muestran un valor estadístico significativo ($p < 0,001$) para las variables de Satisfacción y Calidad general. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables.

Tabla 3. Prueba de normalidad de variables y correlación de Spearman – Nivel de Satisfacción y Calidad de atención.

Prueba de normalidad – Shapiro Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	0,308	100	<,001
Calidad de atención	0,458	100	<,001
Rho de Spearman - Correlación			
	Calidad de atención		

Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,016
	Significancia	0,878
	N	100

La prueba Rho de Spearman, en la **Tabla 3**, arrojó un coeficiente de compensación de 0,16, indicando una relación extremadamente débil entre la satisfacción y calidad general de los pacientes. El valor de significación (p) es 0,878. Esto significa que no hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, que establece que no existe una relación significativa entre ambas variables.

Estos resultados sugieren que, aunque los pacientes tienen una perspectiva de calidad “media”, no necesariamente se traduce en una mayor satisfacción.

DISCUSIÓN

La percepción del usuario y su satisfacción constituyen aspectos fundamentales para evaluar la calidad de la atención en salud.

En odontología, no basta con identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes, sino que es crucial comprender sus necesidades, expectativas y la forma en que valoran los servicios recibidos.⁹

Autores como Aldossary M, et al⁶ (2023), también evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes que recibían atención odontológica en Centros de Salud de Arabia Saudi. Estos pacientes reportaron un nivel de satisfacción alto, abarcando un 82,2% de la muestra. Estos hallazgos difieren de lo observado en el presente estudio, donde se obtuvo en mayor proporción un nivel de satisfacción medio (94%) entre los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad. Subait AA, et al¹⁰ (2016), al igual que los hallazgos reportados, observaron que el 52% de sus pacientes evaluados reportaron estar satisfechos con los servicios odontológicos recibidos.

Rivera D, et al⁸ (2024), quienes evaluaron el nivel de satisfacción de una población similar, atendidos en la Clínica

Odontológica de la UCSG en el periodo B – 2023 en distintas clínicas de especialidad, señalan un 57% de satisfacción general media. Estos resultados se asemejan a lo reportado en este estudio, donde se evaluó el nivel de satisfacción general en pacientes atendidos por estudiantes dentro de sus últimos años académicos, quienes reportaron de igual forma, un nivel medio de satisfacción.

Cancio T, et al¹¹ (2023), evaluaron la calidad de la atención odontológica percibida por pacientes que reciben atención en un centro de salud en Perú. Estos autores reportaron, en su gran mayoría, un nivel de calidad alto en las 5 dimensiones: Fiabilidad (74,7%), seguridad (73,6%), capacidad de respuesta (73,6%), empatía (70,1%) y bienes tangibles (74,7%). Estos hallazgos contrastan con los resultados obtenidos en este estudio, donde 4 dimensiones (fiabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles) se reportó, en gran mayoría, una calidad media. Mientras que, la “capacidad de respuesta” fue

reportada por el 86% de los participantes como una calidad baja.

Otros autores como Álvarez J, et al¹² (2020), evaluaron el nivel de satisfacción en pacientes que recibían atención odontológica en un hospital en Lima. Estos autores reportaron una calidad baja en 3 dimensiones, capacidad de respuesta (69,12%), empatía (66,44%) y aspectos o bienes tangibles (67,74%), contrastando con lo reportado en este estudio.

Por otro parte, Álvarez J, et al¹² también reportaron que la dimensiones seguridad y fiabilidad presentaron porcentajes equitativos, repartidos entre un nivel de calidad alto (S: 45,98%; F: 50,80%) y bajo (S: 54,02; F: 49,2%). A diferencia de los resultados presentados por estos autores, en el presente estudio se observó que, en la dimensión seguridad, solo el 5% de los pacientes reportaron una calidad alta, mientras que el 9% reportó una calidad baja. En cuando a la dimensión fiabilidad, el 4% reportó un nivel alto y el 17% un nivel bajo.

Fuentes R, et al¹³ (2019), determinaron la calidad de atención odontológica percibida por pacientes atendidos en un hospital en Francia. Reportaron los niveles de calidad de forma general; el porcentaje más alto pertenece al nivel de calidad “bajo”, abarcando un 68,24% de su muestra de estudio. Mientras que el 30,41% reportó una calidad media y, solo el 1,35%, una calidad alta. Contrastando con estos autores, en este estudio solo el 9% de los participantes reportaron un nivel de calidad bajo y el 3% un nivel alto.

Por otra parte, Sánchez A, et al¹ (2022), reportaron que los pacientes con niveles de satisfacción alto reportaron una percepción de calidad alta en las 5 dimensiones evaluadas: tangibilidad, seguridad, sensibilidad, fiabilidad y empatía, con un 96,7%, 93,4%, 90%, 90%, y 93,4% respectivamente. Estos hallazgos contrastan parcialmente con lo observado en este estudio, donde los pacientes con niveles de satisfacción medios reportaron

con mayor frecuencia una percepción de calidad media y baja.

Por otra parte, Sánchez A, et al¹, presenta resultados similares al evaluar las asociaciones, donde señala que el nivel de satisfacción se relaciona con la sensibilidad ($p = 0,003$) y seguridad ($p = 0,003$), asemejándose a los resultados obtenidos en el presente estudio.

Otros autores, como Guzmán J, et al¹⁴ (2018), presentaron resultados similares a lo observado en el presente estudio. Estos autores evaluaron la calidad de atención en una Clínica Dental Universitaria de Lima, Perú. Reportaron un nivel de calidad general “medio”, abarcando el 75% de la muestra.

En cuanto a las clínicas, Gutiérrez, et al¹⁵ (2023) evaluaron el nivel de satisfacción y calidad en diferentes tipos de clínicas de especialidad odontológica; estos autores señalan una diferencia significativa entre la satisfacción y calidad de las distintas clínicas ($p = 0,014$). A diferencia de estos hallazgos, en ambas clínicas integrales se

encontró un nivel de calidad y satisfacción medio, sin diferencias significativas.

En este estudio no se encontraron diferencias significativas entre el sexo, edad, nivel académico, ocupación y la calidad de atención percibida. Al evaluar estas variables todas arrojaron un nivel superior a 0,05, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables. Asimismo, entre estas variables y el nivel de satisfacción tampoco se encontró una asociación significativa.

Espejo D, et al¹⁶ (2018), reportaron que no hubo diferencias significativas entre géneros respecto al nivel de satisfacción ($p = 0,221$). Estos resultados se asemejan a lo observado en este estudio, donde hombres y mujeres reportaron una calidad media en porcentajes similares (H: 84,4%; M: 90,9%), sin significancia estadística entre variables ($p = 0,539$).

En contraste con lo reportado en el presente estudio, Chiroque J, et al¹⁷ (2022), evaluaron los niveles de satisfacción de la atención odontológica en pacientes

militares que fueron atendidos durante la pandemia de COVID-19. Estos autores reportaron una diferencia significativa entre el sexo y los niveles de satisfacción, donde el 100% de las mujeres estuvieron altamente satisfechas, mientras que los hombres presentaron niveles de satisfacción altos (79,82%) y bajos (20,18%) ($p < 0,001$). Sin embargo, Rivera D, et al⁸ (2024), reportaron hallazgos similares a lo presentado en este estudio. Los autores señalan que no hubo diferencias significativas entre géneros ($p = 0,540$).

A diferencia de lo observado en este estudio, Alruwais, et al¹⁸ (2024), reportaron que los pacientes que tienen menos probabilidades de presentar niveles de satisfacción altos son los que mantienen algún trabajo, comparado con los desempleado o estudiantes. Estos autores señalaron una diferencia estadísticamente significativa entre las ocupaciones y el nivel de satisfacción.

En cuanto a los niveles académicos, Subait, et al¹⁰ (2016) reportaron que los pacientes que refieren tener niveles académicos altos se asociaron con niveles bajos de satisfacción. Estos resultados contrastan con lo presentado en este estudio, donde se observó un nivel de satisfacción medio que predominó entre todos los niveles académicos. Por otro lado, Aldossary, et al⁶ (2023), en su estudio, al evaluar la asociación entre los empleos, nivel académico alcanzado por cada participante y la calidad de la atención, observaron que estas variables sociodemográficas si influyen en la percepción de calidad de atención de los pacientes, contrastando con lo reportado en este estudio. Gutiérrez, et al¹⁵ (2023), otra parte, reportó una asociación significativa entre el nivel académico alcanzado y los niveles de satisfacción ($p < 0,001$).

Karatuna I, et al¹⁹ (2022), reportaron una falta de asociación estadística entre la calidad percibida y la edad de los participantes ($p 0,280$). Estos resultados se

alinean con lo observado en este estudio, donde tampoco se halló una asociación entre la edad y los distintos niveles de calidad evaluados ($p 0,851$). Graziani F, et al²⁰ (2020), también reportó una falta de asociación entre estas variables ($p 0,07$).

Cancio T, et al¹¹ (2023), mediante la prueba Rho de Spearman, evaluaron la relación entre la satisfacción y la calidad de atención percibida por los pacientes. Los autores encontraron un p valor de 0,000 con un coeficiente de correlación de 0,937 entre estas variables, afirmando que existe una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en el centro de salud en Perú.

Otros autores como Santes B, et al²¹ (2023) evaluaron la calidad de atención en una enfermería y el nivel de satisfacción de sus pacientes. Estos autores, similar a lo reportado en este estudio, no encontraron una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad percibida ($p 0,248$).

A diferencia de lo presentado por Cancio T, et al¹¹, en este estudio se obtuvo un coeficiente de correlación bajo, indicando una relación débil entre ambas variables, sin significancia estadística (p 0,878).

Autores como Huamani M, et al²² (2023), al igual que en este estudio, evaluaron la relación entre la satisfacción y la calidad de atención, pero de pacientes atendidos en servicios de emergencia de un hospital público. A diferencia de la falta de significancia estadística encontrada en el presente estudio, estos autores reportaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre estas variables (p 0,000).

CONCLUSIÓN

La satisfacción como la calidad de atención fueron mayormente percibidas en niveles medios por todos los participantes.

A pesar de que la satisfacción general de los pacientes no se relacionó directamente con la percepción de calidad de atención, al analizar las dimensiones específicas de la calidad, se observó que pacientes con niveles medios de satisfacción reportaron

una percepción media de la calidad media en la dimensión de sensibilidad y una percepción baja de la calidad para seguridad, sugiriendo que estos factores podrían ser limitantes para alcanzar niveles más altos de satisfacción.

RECOMENDACIONES

Para garantizar una experiencia óptima y fortalecer la reputación de la clínica, es fundamental optimizar la dimensión de seguridad, que comprende la cortesía del personal, así como la confianza y credibilidad que los pacientes perciben en la atención brindada. De manera complementaria, potenciar la sensibilidad, entendida como la disposición para asistir al paciente y la capacidad resolutive del equipo, permitirá elevar los niveles de satisfacción y mejorar la percepción de calidad del servicio. Estas mejoras no solo consolidarán la imagen institucional, sino que también impulsarán la fidelización de los pacientes, generando un impacto positivo en la sostenibilidad y crecimiento de la clínica.

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&nrm=iso&tlng=es
2. 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>
3. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*. 15(11):e49223.
4. Sharka R, Sedayo L, Morad M, Abuljadayel J. Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Front Oral Health*. 12 de abril de 2024;5:1362659.
5. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*. 3 de diciembre de 2019;19:268.
6. 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.
7. 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.
8. Rivera Matamoros DS. Nivel de satisfacción del paciente basado en el cuestionario Standar Press Ganey. 5 de septiembre de 2024 [citado 9 de febrero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/23582>
9. Parodi-Lema D, Medin-Giacomozzi A, Parodi-Lema D, Medin-Giacomozzi A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Rev Médica Risaralda*. diciembre de 2018;24(2):115-8.
10. 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.
11. Tapia Cancio FV. Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2023 [citado 3 de febrero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109701>
12. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la

- atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatológica Hered.* 2020;30(3):145-52.
13. Fuentesrivera Rojas EE. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en el año 2017. 2019.
 14. Manrique-Guzmán JA, Manrique-Chávez CB, Chávez-Reátegui B del C, Manrique-Chávez JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev Estomatológica Hered.* julio de 2018;28(3):185-94.
 15. 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.
 16. Espejo Loyola DF. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. 2018 [citado 3 de febrero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>
 17. 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
 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.
 19. Karatuna I, Owen M, Westerlund H, Berthelsen H. The Role of Staff-Assessed Care Quality in the Relationship between Job Demands and Stress in Human Service Work: The Example of Dentistry. *Int J Environ Res Public Health.* 6 de octubre de 2022;19(19):12795.
 20. Graziani F, Minenna L, Karapets D, Herrera D, Nisi M, Gennai S, et al. Oral Care and Quality Evaluation: A Multicentric Study on Periodontal Treatment. *Oral Health Prev Dent.* 4 de julio de 2020;18(2):363-71.
 21. Bastián M del CS, Arias MLF, Díaz NM, Vásquez MJG, Sánchez HF. ASOCIACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Horiz Enferm.* 27 de diciembre de 2023;34(3):624-36.
 22. 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.* octubre de 2023;40(4):308-13.

ANEXOS

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ODONTOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE DATOS**

1. **Edad del paciente:** _____
2. **Sexo:**
 Mujer Hombre
3. **Ocupación:**

4. **¿En qué clínica odontológica recibe atención?**
 Clínica Integral I
 Clínica Integral II
5. **Nivel académico alcanzado:**
 Ninguno
 Primaria
 Secundaria
 Tercer nivel
 Cuarto nivel
6. **Ingresos mensuales:**
 Más del salario básico
 Salario básico
 Menos del salario básico
7. **¿Usted aporta financieramente para los gastos de su tratamiento?**
 Si, me hago cargo de todos los gastos
 No, el estudiante paga todo mi tratamiento
 Si, pago mitad y mitad con el estudiante

Cortesia del personal del área de registro.	Experiencia muy mala	Experiencia mala	Experiencia regular	Experiencia buena	Experiencia muy buena
Comodidad y agrado de la zona de espera.					
Comodidad y agrado durante el examen odontológico (revisión de la cavidad bucal)					
Amabilidad/cortesia del odontólogo (estudiante) que le brinda atención.					
Cortesia del personal de seguridad.					
Tiempo de espera antes de pasar a la Clínica Odontológica para revisión.					
Amabilidad/cortesia del proveedor de su Historia Clínica.					
Explicaciones que el odontólogo le dio sobre su condición/diagnóstico.					
Preocupación e interés que el odontólogo mostró para resolver sus preguntas o inquietudes.					
Los esfuerzos del odontólogo para incluirlo en las decisiones sobre su tratamiento.					
Información que el odontólogo le dio sobre medicación/receta médica posterior a un procedimiento quirúrgico – endodéutico.					
Instrucciones que le dio el odontólogo sobre su autocuidado.					
Conversación del odontólogo que tuvo con usted, términos que usted pudo entender de la conversación y/o explicación.					
Cantidad de tiempo que el odontólogo pasó con usted hasta finalizar su tratamiento.					
Frecuencia de seguimiento de su tratamiento por parte del odontólogo.					
Alegría general de los procedimientos y tratamientos realizados por el odontólogo.					
Limpieza general de nuestra práctica.					
Probabilidad de que recomiende nuestra práctica a otros pacientes.					

Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
El servicio fue realizado correctamente.					
El personal hace su trabajo de manera cuidadosa.					
El personal muestra interés en solucionar sus problemas.					
El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve.					
El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado.					
Recibió información precisa para el servicio.					
El trato del personal fue amable y cortés.					
El personal es profesional y capacitado.					
Usted puede confiar en el personal de este centro de salud.					
El lenguaje de la persona que le atendió era claro.					
Los horarios de atención son claros y se respetan.					
Considere que esta unidad de salud conoce sus necesidades.					
El personal estaba bien vestido y aseado.					
Las instalaciones son agradables y limpias.					
Las instalaciones son adecuadas para este tipo de servicio.					
En general, estoy satisfecho con el servicio recibido en esta clínica.					

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – CARRERA DE ODONTOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tema: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSG”

Objetivo general: Evaluar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el semestre B – 2024.

Este estudio consiste en realizar encuestas a los pacientes con el propósito de recolectar información sobre la satisfacción y su percepción de la calidad de atención de recibida en la Clínica Odontológica de la UCSG. La participación en este estudio no significa ningún riesgo para la salud y se afirma que se mantendrá la confidencialidad de todos los datos personales otorgados por los participantes.

Yo _____ de _____ años, con CI. _____, acepto participar en la investigación titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSG”. Certifico que el alumno de Décimo ciclo David Fernando Pérez Rivas, me ha explicado el propósito de esta investigación. He entendido que mi participación en este estudio no repercutirá en mi salud y que se mantendrá la confidencialidad de mis datos. Acepto los datos proporcionados sean utilizados en este estudio.

Firma del participante

Firma del alumno

Firma del testigo



**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, **Pérez Rivas, David Fernando** con C.C: 0925460792 autor del trabajo de titulación: **Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG**, previo a la obtención del título de **ODONTÓLOGO** 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, 21 de febrero de 2025

f. _____

Pérez Rivas, David Fernando
C.C: 0925460792



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSG.		
AUTOR(ES)	Pérez Rivas, David Fernando		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Dra. Castro Arreaga, Huri del Alba		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias de la Salud		
CARRERA:	Odontología		
TÍTULO OBTENIDO:	Odontólogo		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero de 2025	No. DE PÁGINAS:	20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de la Atención de Salud, Atención Odontológica, Factores Sociodemográficos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de atención; Nivel de satisfacción; Atención Odontológica; Factores sociodemográficos; Press Ganey; SERVQUAL		
<p>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Introducción: La medición de la calidad permite a los profesionales de la salud, como los odontólogos, conocer mejor la experiencia del paciente respecto a la atención recibida. Otro aspecto importante es el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención odontológica. La satisfacción depende de diversos factores, como el trato recibido por el personal, accesibilidad del servicio, comodidad de las instalaciones, y efectividad del tratamiento. Objetivo: Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción de y la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil durante el semestre B – 2024. Materiales y métodos: Se realizó un estudio de tipo transversal, diseño descriptivo y analítico, de enfoque mixto (cuali – cuantitativo). Resultados: Se observó una marcada tendencia hacia niveles medios de satisfacción (94%). La calidad de la atención odontológica es mayormente percibida como media (88%). No se encontró una asociación entre la satisfacción general y la percepción de la calidad en general entre los pacientes ($p > 0,05$). Se encontró asociación entre las dimensiones Seguridad y Sensibilidad con niveles de satisfacción medios y bajos ($p < 0,001$). Conclusión: A pesar de que la satisfacción general de los pacientes no se relacionó directamente con la percepción de calidad de atención, se observaron que pacientes con niveles medios de satisfacción reportaron una calidad media en la dimensión de sensibilidad y una calidad baja para seguridad, sugiriendo que estos factores podrían ser limitantes para alcanzar niveles más altos de satisfacción.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593995555929	E-mail: david.perez01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Estefanía del Rocío Ocampo Poma		
	Teléfono: +593996757081		
	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):			