

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en
procedimientos restauradores en la clínica restauradora II de la
Universidad Católica de Guayaquil.**

AUTOR:

Velasco Borja, Melissa Morelia

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

TUTOR:

Dra. Castro Arreaga, Hurí Del Alba

**Guayaquil, Ecuador
2 de septiembre 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 **Velasco Borja, Melissa Morelia**, como requerimiento para la obtención del título de **Odontóloga**.

TUTOR (A)

f. _____
Dra. Castro Arreaga, Hurí Del Alba

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Dra. Bermúdez Velásquez, Andrea Cecilia

Guayaquil, a los 2 días del mes de septiembre del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Velasco Borja, Melissa Morelia**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores en la clínica restauradora II de la Universidad Católica de Guayaquil** 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 2 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA:

f. _____

Velasco Borja, Melissa Morelia



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Velasco Borja, Melissa Morelia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores en la clínica restauradora II de la Universidad Católica de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA:

f. _____

Velasco Borja, Melissa Morelia

REPORTE COMPILATIO

**INFORME DE ANÁLISIS**
magister

Velasco_Borja_Melissa


0%
Textos sospechosos

**< 1% Similitudes (ignorado)**
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
3% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: Velasco_Borja_Melissa.docx
ID del documento: 1514c897a343523e8af1a7f9a4b226a495934400
Tamaño del documento original: 722,31 kB

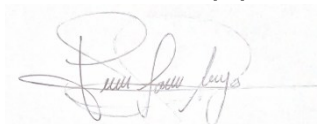
Depositante: Javier Andrés López Espinoza
Fecha de depósito: 31/8/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 31/8/2025

Número de palabras: 6105
Número de caracteres: 42.764

Ubicación de las similitudes en el documento:



TUTOR (A)



f. _____
Dra. Castro Arreaga, Hurí Del Alba

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de este trabajo. En primer lugar, a mis padres Ramiro Velasco y Jenny Borja, por su amor, apoyo incondicional y por estar a mi lado en cada etapa de mi vida académica; gracias por enseñarme con su ejemplo la importancia del esfuerzo y la perseverancia. A mis docentes y a mi tutora de tesis la Dra. Huri Castro, quienes con sus conocimientos, paciencia y orientación fueron una guía fundamental en este proceso.

A mi compañero de vida universitaria y enamorado Geovanny Ortega , por el apoyo, la motivación y los momentos compartidos que hicieron este camino más llevadero.

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

Melissa Morelia Velasco Borja

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo y motivación en cada etapa de mi vida. Gracias por su amor, paciencia y sacrificio, que me impulsaron a no rendirme y a seguir adelante. A mi familia, por creer en mí y acompañarme en este proceso de mi vida académica.

Melissa Morelia Velasco Borja



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Dra. Bermúdez Velásquez, Andrea Cecilia
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Dr. López Espinoza, Javier Andres
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Dra. Bermúdez Velásquez, Andrea Cecilia
OPONENTE



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

CALIFICACIÓN

TUTORA

f. _____
Dra. Castro Arreaga, Hurí Del Alba

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN PROCEDIMIENTOS RESTAURADORES EN LA CLÍNICA RESTAURADORA II DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE GUAYAQUIL.

Resumen

Introducción: Avedis Donabedian estableció un modelo de evaluación de calidad en salud basado en estructura, proceso y resultado, elementos que siguen vigentes en la valoración de la atención odontológica. En la actualidad, garantizar altos estándares de calidad representa un desafío constante, ya que persisten barreras que afectan la experiencia del paciente. En este contexto, la percepción del usuario resulta esencial, pues la satisfacción se asocia con el cumplimiento del tratamiento, la confianza y la continuidad del servicio.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG). **Materiales y métodos:** El estudio fue aprobado por los comités de ética correspondientes y se diseñó con enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo-observacional. La muestra estuvo conformada por 70 pacientes mayores de edad, seleccionados según criterios de inclusión y exclusión, quienes respondieron una encuesta basada en el modelo Servqual con 10 preguntas que abordaron cinco variables: percepción del paciente, calidad del proceso, condiciones estructurales de la clínica, servicio odontológico y resultado del tratamiento.

Resultados: Se evidenciaron que más del 50% de los encuestados se manifestaron muy satisfechos en todos los aspectos evaluados, destacando el trato cordial de los estudiantes, la explicación de los procedimientos, la higiene de las instalaciones, la confianza generada durante la atención y los resultados clínicos y estéticos obtenidos. **Conclusión:** La satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica restauradora II de la UCSG fue mayoritariamente positiva, reflejando un adecuado desempeño académico y clínico de los estudiantes.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente, procedimientos restauradores.

Abstract

Introduction: Avedis Donabedian established a healthcare quality evaluation model based on structure, process, and outcome, elements that remain fundamental in assessing dental care. Currently, ensuring high standards of quality represents a constant challenge, as barriers that affect patient experience persist. In this context, the patient's perspective is essential, since satisfaction is associated with treatment adherence, trust, and continuity of care. **Objective:** Determine the level of satisfaction among patients receiving restorative procedures at the dental clinic of Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG).

Materials and Methods: The study was approved by the corresponding ethics committees and designed as a quantitative, cross-sectional, descriptive-observational study. The sample consisted of 70 adult patients, selected according to inclusion and exclusion criteria, who answered a survey based on the Servqual model with 10 questions addressing five variables: patient perception, process quality, structural conditions of the clinic, dental service, and treatment outcome. **Results:** showed that more than 50% of respondents reported being very satisfied in all evaluated aspects, highlighting the cordial treatment of students, the explanation of procedures, the hygiene and comfort of facilities, the confidence generated during care, and the clinical and esthetic outcomes obtained. **Conclusion:** patient satisfaction in the UCSG Restorative Clinic II was predominantly positive, reflecting an adequate academic and clinical performance by dental students.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, dentistry, restorative procedures.

...

INTRODUCCIÓN

Avedis Donabedian fue un pionero en el campo de la evaluación de la calidad en atención médica y la definió como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual.¹

En 1988 desarrolló una herramienta fundamental para evaluar la calidad de la atención en salud y se basa en tres componentes clave: estructura, proceso, resultado. Estos componentes permiten optimizar las condiciones emocionales, actitudes y reacciones que los pacientes experimentan antes, durante y después de recibir atención.¹

En la actualidad, el sector de salud se encuentra frente al desafío constante de garantizar elevados estándares de excelencia en la prestación de sus servicios. Este problema representa una problemática para las instituciones sanitarias, incluyendo la atención odontológica.²

De acuerdo con la literatura aún se documentan falencias y barreras que afectan la prestación de servicios odontológicos y ponen en riesgo la calidad de la atención.^{2,3}

Un método que suelen emplear las clínicas es el uso de encuestas para recopilar datos y poder analizar la calidad de atención, para así identificar errores e implementar intervenciones específicas.⁴

La calidad de atención en salud es una de las mayores preocupaciones de quienes toman servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios.⁴

La perspectiva del paciente es importante porque es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de un mismo prestador.⁵

Los odontólogos tienen un rol importante en la promoción de atención en la salud para el servicio de atención a pacientes en la práctica profesional. La satisfacción en odontología por parte del usuario se encuentra definido como una acumulación de sentimientos

positivos o negativos hacia el trabajo brindado por el profesional.⁶

La satisfacción es la evaluación personalizada o percibida del usuario externo frente al uso de un servicio o producto intangible, y esta podría estar influenciada por algunos aspectos como la disposición o no del paciente de acceder a esta atención, el lugar donde esta se realiza o los recursos económicos con los que cuente para pagar por los servicios brindados.⁷

La satisfacción es un indicador para la evaluación, progresión y medición de la calidad del servicio. La atención recibida y ofertada en los servicios de la salud se encuentra directamente relacionada con la percepción de cada paciente.⁸

Además, se debe tener en cuenta factores como la empatía y la cordialidad de todo el personal de salud al momento de brindar el servicio. También se debe tener presente que el acceso y confianza para influir y determinar la calidad de la atención recibida por parte del usuario es mediante el buen trato.^{9,10}

En el ámbito universitario, la satisfacción del paciente adquiere un valor muy particular ya que refleja la calidad de la atención brindada por parte de los estudiantes, sino que también refleja el desempeño académico de los futuros profesionales. Estudios realizados en Ecuador, han evidenciado que los pacientes suelen manifestar altos niveles de satisfacción.¹¹

Un estudio realizado en la Universidad Central del Ecuador en el 2018 y otro en un centro de salud ubicado en Pichincha – Ecuador en el 2025, describieron que la calidad de los servicios brindados por parte de los profesionales refleja una percepción positiva que está vinculada al trato recibido valorando de manera satisfecha a ambas instituciones.^{12,13}

Con estos antecedentes, el propósito de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores dentro de la clínica odontológica de la UCSG.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio fue aprobado por el Comité de Ética e Investigación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y por la Comisión Académica de la Carrera de Odontología. Asimismo, se contó con la autorización de la directora de la carrera para el acceso a la clínica odontológica de la UCSG y realizar la recolección de datos.

La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo transversal y diseño descriptivo – observacional, no experimental.

Los criterios de inclusión son pacientes mayores de edad, que hayan recibido por lo menos un tratamiento completo en la clínica de Restauradora II y que hayan aceptado participar en el estudio; mientras que los criterios de exclusión son pacientes menores de edad, que se hayan realizado tratamientos odontológicos en otras clínicas, con dificultades cognitivas o de comunicación que impidan la aplicación del cuestionario.

El cuestionario constó de 10 preguntas, la herramienta de medición fue Servqual el cual mide la calidad de servicios. Se realizó

un muestreo probabilístico con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%. Las variables de investigación tales como la percepción del paciente, la calidad del proceso, las condiciones estructurales de la clínica, el servicio odontológico y el resultado del tratamiento.

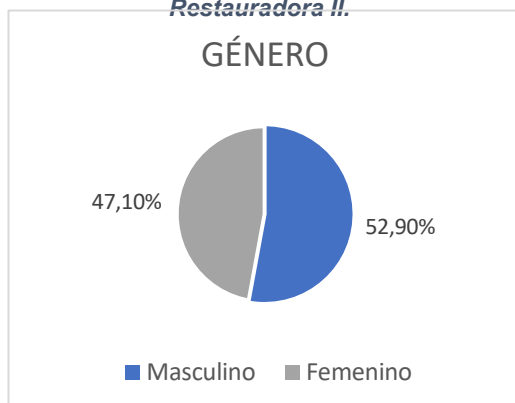
La encuesta se realizó en la plataforma Google Forms a 70 pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión. Una vez obtenida la muestra, se realizó su respectiva tabulación en Microsoft Excel para obtener los debidos porcentajes, gráficos y tablas; así como IMB SPSS para realizar un cruce de variables y realizar pruebas de chi cuadrado y p valor.

RESULTADOS

Un total de 70 pacientes participaron en la encuesta. Se obtuvo que el 52,90% de los participantes son de género masculino mientras que el 47,10% son de género femenino (**Figura 1**) con una edad $\bar{x}$ de 30,7 años.

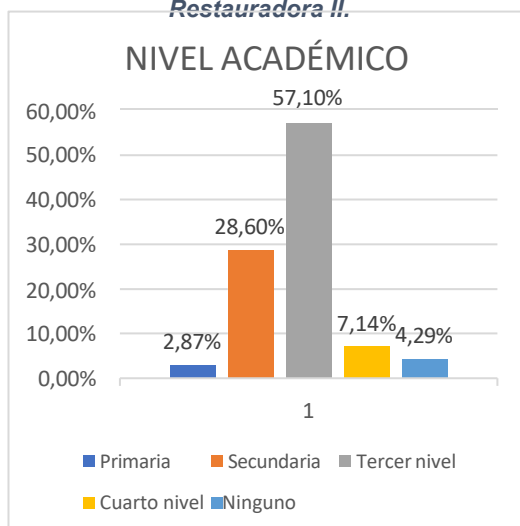
Se evaluó el nivel académico de los participantes, el 57,10% tienen un título de tercer nivel mientras que el 28,60% solo han terminado la secundaria. (**Figura 2**)

Figura 1 Distribución de género de los pacientes atendidos en la Clínica Restauradora II.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Distribución del nivel académico de los pacientes atendidos en la Clínica Restauradora II.



Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada se pudo observar lo siguiente:

Percepción del paciente (P1 y P2): Se observa un panorama favorable en la percepción del paciente. El 54,29% de los participantes se mostraron muy satisfechos con la atención brindada, mientras que el 57,14% expresó el mismo nivel de satisfacción en cuanto a la

comunicación y trato recibido por parte del estudiante. Estos hallazgos evidencian que los estudiantes lograron transmitir cercanía, seguridad y profesionalismo durante la atención odontológica. (Tabla 1)

Calidad del proceso (P3, P4 y P5): Al evaluar los aspectos relacionados con la calidad del proceso, se pudo observar que el 54,29% de los participantes manifestaron estar muy satisfechos con la explicación recibida acerca del tratamiento, lo que indica que los estudiantes lograron comunicar de una manera clara y comprensible la información necesaria.

En cuanto a la puntualidad de atención, el 44,29 % manifestó estar muy satisfecho; sin embargo, el 17,14% se mostró insatisfecho, lo cual evidencia que existe una necesidad en reforzar este aspecto. Finalmente, la información sobre cuidados post tratamiento fue considerada muy satisfactoria por parte los participantes en un 51,44%, lo cual refleja que los estudiantes no sólo se preocuparon por el tratamiento en la clínica, sino que también se preocuparon por el cuidado en el hogar.

En conjunto estos resultados evidencian que la calidad de proceso fue valorada de manera positiva por parte de los encuestados. **(Tabla 1)**

Condiciones estructurales (P6):

La comodidad e higiene de la clínica odontológica son factores que influyen de manera directa en la atención del paciente. En este estudio, el 54,29% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con estas condiciones, lo cual respalda que la infraestructura cumplió con los estándares esperados. Esto adquiere una gran relevancia ya que fortalece el entorno clínico de la institución. **(Tabla 1)**

Servicio odontológico (P7): Esta variable fue evaluada en base a la confianza y seguridad transmitida por los estudiantes. En este aspecto se pudo observar que el 55,71% reportó sentirse muy satisfecho, lo cual resalta un componente esencial en la práctica clínica. Al transmitir esa confianza y seguridad en el paciente se traduce en que los estudiantes han cumplido con las expectativas en la formación académica y valores que se imparten por cada docente de la universidad **(Tabla 1)**

Resultado del tratamiento (P8 y

P9): En lo que respecta a los resultados clínicos del tratamiento odontológicos, los datos demostraron un balance positivo. El 58,58% de los pacientes indicaron estar muy satisfechos con el resultado final del tratamiento odontológico, lo que refleja que los estudiantes cumplieron con las expectativas estéticas y funcionales.

De igual manera, la calidad del material restaurador fue valorada como muy satisfactoria ya que el 51,43% de los encuestados lo manifestaron. Estos resultados demuestran que los estudiantes no sólo lograron establecer una relación adecuada con los pacientes, sino que también cumplieron con los objetivos clínicos, funcionales y estéticos del tratamiento restaurador. **(Tabla 1)**

En general **(P10)** se puede observar que el 50% de los participantes se encuentran muy satisfechos con la atención y el servicio brindado, lo cual indica que la experiencia vivida por parte de los pacientes en la clínica odontológica de la UCSG fue valorada de manera favorable. **(Tabla1)**

Tabla 1 Encuesta sobre la Satisfacción de los Pacientes Atendidos en Procedimientos Restauradores en la Clínica restauradora II de la Universidad Católica de Guayaquil.

	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Indiferente (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
P1. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la atención y amabilidad del personal que lo recibió en la clínica?	54,29%	32,85%	8,57%	2,86%	1,43%
P2. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la comunicación y trato recibido por el estudiante encargado de su atención?	57,14%	30%	8,57%	4,29%	0%
P3. ¿Cómo calificaría la explicación que recibió por parte del estudiante o profesional sobre el procedimiento restaurador que se le iba a realizar?	54,29%	32,86%	7,14%	5,71%	0%
P4. ¿Qué tan satisfecho se sintió con la puntualidad y el tiempo de espera para ser atendido?	44,29%	22,85%	12,86%	17,14%	2,86%
P5. ¿Se encuentra satisfecho con la información que se le brindó sobre los cuidados que debe tener posterior al tratamiento?	51,44%	37,14%	5,71%	5,71%	0%
P6. ¿Cómo evaluaría la comodidad e higiene del área de atención clínica?	54,29%	37,14%	7,14%	0%	1,43%
P7. ¿Qué tan satisfecho se sintió con el nivel de confianza y seguridad que le transmitió el estudiante o profesional durante el tratamiento?	55,71%	34,29%	8,57%	1,43%	0%
P8. ¿Qué tan satisfecho quedó con el resultado final del tratamiento recibido?	58,58%	30%	5,71%	5,71%	0%
P9. ¿Qué tan satisfecho se sintió con la calidad del material restaurador utilizado?	51,43%	37,14%	7,14%	4,29%	0%
P10. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención y tratamiento recibido en la clínica Restauradora II?	50%	38,57%	11,43%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Relación entre género y nivel de satisfacción de los Pacientes Atendidos en Procedimientos Restauradores en la Clínica restauradora II de la Universidad Católica de Guayaquil.

GÉNERO	NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL(n)				X ²	p-valor
	Indiferente	Muy satisfecho	Satisfecho	Total		
Femenino	5	17	11	33		
Masculino	3	18	16	37		
Total	8	35	27	70	1.23	0.54

Valores p calculados con la prueba de chi² para la respectiva comparación entre género y nivel de satisfacción general.

Fuente: Elaboración propia

No existe relación significativa entre el género y el nivel de satisfacción en general por parte de los pacientes atendido en la

Clínica restauradora II de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ya que el valor p es mayor a 0.05. **Tabla 2**

DISCUSIÓN

La calidad de atención en odontología está determinada por indicadores como la percepción y la satisfacción de los pacientes, el cual lo motiva al desarrollo y progreso de la institución; y a su vez, permite observar los aspectos que hay que cambiar, mantener o seguir mejorando para lograr que la satisfacción por parte de los pacientes se mantenga o este incrementa.^{14,15}

En la presente investigación se pudo observar que los pacientes manifestaron una percepción positiva en cuanto al trato recibido por parte del estudiante y el tiempo dedicado durante la atención odontológica.

Esta percepción coincide con los resultados de Almache et al. (2018)¹⁶ & Righolt et al. (2018)¹⁷, quienes identificaron en su estudio que el 82% de los pacientes valoran de manera muy significativa ($p < 0.01$) la actitud del profesional que los está atendiendo; asimismo, valoran la buena comunicación.

En cuanto a la calidad del proceso, los pacientes manifestaron muy satisfactorio el tiempo dedicado, la

explicación del cuidado post tratamiento y la información brindada por parte de los estudiantes.

De acuerdo con Luo et al. (2018)¹⁸, el 76,9% de los participantes de su estudio manifestaron estar muy satisfechos con todas las explicaciones que le brindaron los profesionales a cargo. Mwebesa et al. (2025)¹⁹, indica que la puntualidad y la organización de los horarios de atención influyen de manera significativa en la calidad del servicio ($p < 0.05$).

Respecto a las condiciones estructurales de la clínica odontológica, Ajwani et al. (2021)²⁰ determinó que el 87% de los pacientes consideran que la infraestructura de las instituciones influye directamente en su experiencia durante el tratamiento.

Asimismo, Levin et al. (2025)²¹, indicó que el 78.6% de los usuarios manifiestan sentirse más seguros cuando observan un entorno limpio, ordenado, bien iluminado y con equipos en buen estado.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de este estudio ya que el 91,43% de los encuestados

manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la infraestructura de la clínica odontológica.

El servicio odontológico que se brindó en la clínica de la UCSG por parte de los estudiantes de odontología, fue valorado de manera muy satisfactoria por parte de los participantes que participaron en el presente estudio.

El estudio de Revelo et al. (2024)²², indicó que el 90% de los pacientes indicaron que se sintieron muy satisfechos con el trato brindado por parte de los estudiantes ya que fueron tratados con amabilidad, respeto y sus necesidades fueron tomadas en cuenta. Mientras que Hurel et al. (2023)²³, indica que una atención empática u respetuosa aumenta la probabilidad de que el paciente acuda al servicio en un 25%.

Finalmente, el resultado del tratamiento restaurador realizado mostró que la mayoría de los pacientes estuvieron muy satisfechos con los resultados estéticos y funcionales.

Esto coincide con el estudio de Singh et al. (2025)²⁴ el cual reportó

en su estudio que el 92.1% de los pacientes evaluaron de manera positiva el tratamiento final. Almohefer et al. (2025)²⁵ refiere que el éxito clínico se correlaciona con la capacidad de que el paciente retome la funcionalidad oral en un ($p < 0.01$).

CONCLUSIONES

En base a los resultados se puede concluir lo siguiente:

1. El trato cordial, amable y respetuoso brindado por los estudiantes de odontología generó un alto grado de satisfacción en los pacientes encuestados.
2. La calidad del procedimiento se realizó de manera adecuada ya que los estudiantes explicaron los tratamientos a realizar y por la interacción entre ambos, lo cual contribuyó a una buena experiencia.
3. La infraestructura de la clínica odontológica de la UCSG fue valorada de manera favorable por parte de los pacientes y esto generó confianza al momento de realizar los procedimientos.

4. El servicio odontológico brindado por parte de los estudiantes de la UCSG, se lo catalogó de manera satisfactoria debido a sus actitudes y comportamientos.
5. La mayoría de los pacientes refirieron estar conformes con los resultados del tratamiento, lo cual indica un gran desempeño por parte de los estudiantes de odontología de la Clínica Restauradora II.

IMPLICACIONES EN LA DOCENCIA

Las implicaciones en la docencia que implican los resultados obtenidos del presente estudio radican en que permitirán identificar aspectos en la atención clínica que influyen de manera directa en la satisfacción del paciente y que, a su vez, se pueden incorporar como elementos formativos en la enseñanza odontológica.

En esta investigación algunas de las implicaciones que se deberían fortalecer serían las siguientes:

Percepción del paciente: la satisfacción y comunicación expresada por el estudiante refleja que han adquirido destrezas de empatía y cordialidad esto implica la necesidad de seguir integrando talleres de retroalimentación para fortalecer la relación entre el estudiante y el paciente.

Calidad del proceso: Indica una satisfacción en cuanto a que los estudiantes pudieron transmitir una información clara y segura, por otra parte, la insatisfacción de la puntualidad es otro aspecto importante que como clínica se debe enfatizar una gestión de tiempo, organización de citas y compromiso por parte del profesional, ya que esto es uno de los aspectos claves en la práctica para una odontología futura.

Condiciones estructurales: El reconocimiento satisfactorio de la higiene y la comodidad en la clínica de restauradora II se ve reflejada en los resultados por ende en las implicaciones esto se debe mantener los estándares de bioseguridad y orden, de manera que los estudiantes puedan entender la importancia del entorno físico en la experiencia del paciente

Servicio odontológico: La confianza y seguridad reflejada por los estudiantes en la clínica de restauradora II de la UCSG, es favorable, pero a nivel de las implicaciones esto se debe seguir fortaleciendo la autoconfianza de los estudiantes, mediante prácticas que sean supervisadas, tutorías y se realice una evaluación constante de las habilidades clínicas.

Resultado del tratamiento: La satisfacción de los resultados realizados por los estudiantes es favorable, por lo cual es necesario seguir fortaleciendo una destreza técnica como una capacidad crítica del estudiante para garantizar que sus tratamientos sean de calidad.

En general la satisfacción confirma que en la clínica de restauradora II cumple con ese rol pedagógico y efectivo. En donde se debe seguir integrando la percepción del paciente como punto clave para la evaluación del aprendizaje ya que de esa manera existiría una mejora curricular.

LIMITACIONES

La principal limitación fue el diseño del estudio, ya que al ser transversal permite la evaluación

de la satisfacción en un momento específico, lo cual impide analizar todos los puntos evaluados a lo largo del tiempo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda incentivar a los estudiantes revisar literatura científica actualizada, para que puedan aplicar todos los conocimientos adquiridos en sus procedimientos restauradores.

Por otra parte, se debe fortalecer la comunicación y empatía de los estudiantes mediante talleres y retroalimentación con pacientes.

Se propone como recomendación mejorar la puntualidad de atención odontológica, se debería de implementar un sistema de gestión de citas con horarios estrictamente planificados y controlados para así evitar retrasos.

Otra recomendación importante es la actualización constante en técnicas y materiales restauradores

Se debe mantener actualizados a los estudiantes, y fortalecer la enseñanza de las técnicas restauradoras, destacando así la funcionalidad y la estética en el

tratamiento para que lo pongan en práctica en su vida académica.

También se debe realizar un monitoreo en la satisfacción esto será como indicador docente-administrativo.

Por último, el cumplimiento de la bioseguridad es fundamental ya que se puede ampliar la relevancia en el área de administración odontológica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Berwick D, Fox DM. "evaluating the quality of medical care": Donabedian's classic article 50 years later: "Evaluating the quality of medical care". *Milbank Q.* 2016;94(2):237–41. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/1468-0009.12189>
2. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health.* 2018;6(11):e1196–252. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
3. Coombs NC, Campbell DG, Caringi J. A qualitative study of rural healthcare providers' views of social, cultural, and programmatic barriers to healthcare access. *BMC Health Serv Res.* 2022;22(1):438. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-07829-2>
4. Jélvez Caamaño A, Riquelme Romero Y, Gómez Fuentealba N. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. *Horiz Empres.* 2015;9(2):51–72. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22320/hem.v9i2.2032>
5. Alsurayyi MA, Almutairi W, Binsaeed AI, Aldhuwayhi S, Shaikh SA, Mustafa MZ. A cross-sectional online survey on knowledge, awareness, and perceptions of Hollywood smile among the Saudi Arabia population. *Open Dent J.*

- 2022;16(1). Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.2174/18742106-v16-e2111261>
6. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient satisfaction with dental services. Cureus. 2023;15(11):e49223.
 Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.7759/cureus.s.49223>
 7. Gutierrez-Marín N, López-Soto A. Patients satisfaction with dental service, School of Dentistry, University of Costa Rica. Odovtos - Int J Dent Sci. 2022;25(1):322–33. Disponible en:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S215-34112023000100154
 8. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Hered. 2020;30(3):145–52. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145
 9. Ramírez-Osorio PA, Armijos-Moreta JF, Gavilanez-Villamarín SM. Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. Rev inf cien. 2022 ;101(5). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332022000500009
 10. Iza Cunalata AE, Molina Jaramillo CB, Luna Chonata DV, Pauta Herrera FD. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. Odontología. 2023;25(2):14–21. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>
 11. Barranca-Enríquez A, Romo-González T. Your health is in your mouth: A comprehensive view to promote general wellness. Front Oral Health. 2022;3:971223. Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.3389/froh.2022.971223>

12. Zurita Narváez, Erika Marcela (2018). Evaluación de la calidad de atención odontológica de los pacientes que acuden a la clínica integral de 8vo y 9no semestre de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Odontólogo. Carrera de Odontología. Quito: UCE. 129 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16825>
13. Tingo Ramírez, F. A., Gómez Córdova, C. A., Moya Silva, T. J. ., Andrade Yépez, W. V., & Palacios Paredes, W. (2025). Análisis de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud capelo. RECIAMUC, 9(2), 182-197. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/9.\(2\).abril.2025.182-197](https://doi.org/10.26820/reciamuc/9.(2).abril.2025.182-197)
14. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz méd. 2022;22(1):e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003
15. Santos AC, Cano I, Huéscar AG, García MÁO, Carrasco M, Sánchez J. Prevalencia de caries dental en escolares de educación infantil de una zona de salud con nivel socioeconómico bajo. Revista Pediatría de Atención Primaria. 2019;21(82):e47–59. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322019000200007
16. Almache ÁMM, Barcia C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. Revista San Gregorio. 2018;1(21):66–73. Disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/s>

cielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072018000100066

17. Righolt AJ, Sidorenkov G, Faggion CM Jr, Listl S, Duijster D. Quality measures for dental care: A systematic review. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2019;47(1):12–23. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/cdoe.12429>
18. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health.* 2018;18(1):15. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
19. Mwebesa E, Kayemba CN, Mutanda NJ. Patient satisfaction with services at dental out patient department-mulago hospital, Uganda. *BMC Oral Health.* 2025;25(1):1057. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12903-025-06440-1>
20. Ajwani S, Ferguson C, Kong AC, Villarosa AR, George A. Patient perceptions of oral health care following stroke: a qualitative study. *BMC Oral Health.* 2021;21(1):127. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12903-021-01501-7>
21. Levin L, Khehra A, Kowal S, Romer K. Patient experience and expectations in oral health care: A nation-wide survey. *Int Dent J.* 2025;75(2):1003–10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.identj.2024.10.011>
22. Revelo Motta GE, Dona M, Rodríguez MJ, Cabrera A. Atención humanizada en odontología: percepción de los pacientes de una facultad. *Revista Ecuatoriana de Pediatría.* 2024;25(2):21–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.52011/revsepec/e297>
23. Hurel Sotomayor CB, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de

- Cuenca periodo Octubre 2021-Febrero 2022. *Odontol Act Rev Cient.* 2023;8(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
24. Singh I, Suwaidi NOESA, Pissarala M, Chundi B, Mansoor MA, Abdul HN, et al. Comparative study of patient-reported outcomes with different aesthetic restorative materials in anterior teeth. *J Pharm Bioallied Sci.* 2025;17(Suppl 1):S436–8. Disponible en: http://dx.doi.org/10.4103/jpbs.jpbs_1443_24
25. Almohefer SA, Alkattan RK, Aldakhayel GD, Madfa AA. Perception and confidence levels of dental students and newly graduate dentists during prosthodontic procedures. *Open Dent J.* 2025;19(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2174/0118742106361704241230072807>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Velasco Borja, Melissa Morelia**, con C.C: # **0950533604** autora del trabajo de titulación: **Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores en la clínica restauradora II de la Universidad Católica de Guayaquil**, 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, **2 de septiembre de 2025**

f. _____

Nombre: **Velasco Borja, Melissa Morelia**

C.C: **0950533604**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores en la clínica restauradora II de la Universidad Católica de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Velasco Borja, Melissa Morelia		
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:	Odontóloga		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2 de septiembre de 2025	No. DE PÁGINAS:	15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, restauradora, Calidad de atención		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de atención, satisfacción del paciente, procedimientos restauradores.		
RESUMEN/ABSTRACT: Introducción: Avedis Donabedian estableció un modelo de evaluación de calidad en salud basado en estructura, proceso y resultado, elementos que siguen vigentes en la valoración de la atención odontológica. En la actualidad, garantizar altos estándares de calidad representa un desafío constante, ya que persisten barreras que afectan la experiencia del paciente. En este contexto, la percepción del usuario resulta esencial, pues la satisfacción se asocia con el cumplimiento del tratamiento, la confianza y la continuidad del servicio. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en procedimientos restauradores en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG). Materiales y métodos: El estudio fue aprobado por los comités de ética correspondientes y se diseñó con enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo-observacional. La muestra estuvo conformada por 70 pacientes mayores de edad, seleccionados según criterios de inclusión y exclusión, quienes respondieron una encuesta basada en el modelo Servqual con 10 preguntas que abordaron cinco variables: percepción del paciente, calidad del proceso, condiciones estructurales de la clínica, servicio odontológico y resultado del tratamiento. Resultados: Se evidenciaron que más del 50% de los encuestados se manifestaron muy satisfechos en todos los aspectos evaluados, destacando el trato cordial de los estudiantes, la explicación de los procedimientos, la higiene de las instalaciones, la confianza generada durante la atención y los resultados clínicos y estéticos obtenidos. Conclusión: La satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica restauradora II de la UCSG fue mayoritariamente positiva, reflejando un adecuado desempeño académico y clínico de los estudiantes.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593098565615	E-mail: melissa.velasco@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: López Espinoza, Javier Andrés		
	Teléfono: +593 96 802 9136		
	E-mail: javier.lopez03@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):			