

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Factores relacionados con la satisfacción del usuario de
consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil-
Ecuador, 2024**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la
Salud con Mención en Gerencia de Servicios de Salud**

Autora: Od. Ina Coralí Velezmoro Muñoz

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Factores relacionados con la satisfacción del usuario de
consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil-
Ecuador, 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval (presidenta)

Mg. Felicitas Eumelia Tapia Cabrera (secretaria)

Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira (miembro)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



Factores relacionados con la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil- Ecuador, 2024

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en
su contenido y forma

Od. Ina Coralí Velezmoro Muñoz (autora)

Dra. María Edith Solís Castro (asesora)



María Edith
Solís Castro
Firmado digitalmente

Tumbes, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los Veinte nueve días de agosto del dos mil veinticuatro, siendo las once horas y veinte minutos, se reunieron en el aula N° 02, los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 0406-2022/UNTUMBES-EPG-D, del veintiséis de setiembre del dos mil veintidós, presidido por la Mg. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval Presidenta, e integrado por la Dr. Felicitas Eumelia Tapia Cabrera Secretaria, la Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira Vocal y la Dra. María Edith Solís Castro (asesora).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Factores relacionados con la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil-Ecuador, 2024”** presentada por la egresada (INA CORALÍ VELEZMORO MUÑOZ) para optar el grado académico de **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante aprobado, con el calificativo de **MUY BUENO**.

Por lo anterior, la sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once. horas y cincuenta y cinco minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval
Presidenta
DNI: 16631889
Código ORCID: 0000-0002-1773-6669

Mg. Felicitas Eumelia Tapia Cabrera
Secretaria
DNI: 18842939
Código ORCID: 0000-0002-7931-9721

Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira
Vocal
DNI: 46532868
Código ORCID: 0000-0002-7698-2931

Factores relacionados con la
satisfacción del usuario de
consulta externa de clínica
privada odontológica,
Guayaquil-Ecuador, 2024

por INA VELEZMORO

Fecha de entrega: 05-sep-2024 04:19p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2412840606

Nombre del archivo: Ina_Velezmoro_-_Informe_de_Tesis_VersiA_n_-_FIRMADO.docx (1.46M)

Total de palabras: 11339

Total de caracteres: 68587

Factores relacionados con la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil-Ecuador, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 15% INDICE DE SIMILITUD | 15% FUENTES DE INTERNET | 12% PUBLICACIONES | 5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 2 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | Ascarza Revoredo, Fernando Paul Rojas Quispe, Bianca Amarilis Salas Olivera, Cleidy Gloria Pacamia, Leonid Tito. "Medicion De La Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector Operaciones y Mantenimiento De Carreteras Concesionadas En La region Cusco.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación | 1% |
| 4 | dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | revistasdigitales.uniboyaca.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 7 | es.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| | alicia.concytec.gob.pe | <1% |

Fuente de Internet

9

<1 %

repositorio.usmp.edu.pe

<1 %

Fuente de Internet

10

Submitted to Universidad Wiener

<1 %

Trabajo del estudiante

11

repositorio.unc.edu.pe

<1 %

Fuente de Internet

12

tesis.ucsm.edu.pe

<1 %

Fuente de Internet

13

Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

<1 %

Publicación

14

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

<1 %

Trabajo del estudiante

15

Foraquita Gonzales, Yoshira. "Satisfacción del usuario del servicio odontológico del hospital regional Manuel Nuñez Butrón y factores sociodemográficos asociados, Puno-2009", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

<1 %

Publicación

16

repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

17

Submitted to uncedu

<1 %

Trabajo del estudiante

repositorio.ucv.edu.pe

<1 %

Fuente de Internet

18

19

<1 %

| | | |
|----|---|------|
| 20 | Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante | <1 % |
| 21 | tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante | <1 % |
| 25 | repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | Mamani Choquehuanca, Rocio Vaneza. "La relación entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno - 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación | <1 % |
| 27 | Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante | <1 % |
| 28 | repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

32

Fuente de Internet

33

"Satisfacción de la calidad de la atención de salud en el adulto mayor de la Unidad de Medicina Familiar no. 9", Revista Ocronos,

2023

Publicación

34

Lourdes Paola, Garcia A.. "Participatory Strategic Plan for the Marketing of Chicken Broilers Produced by Beneficiary Families in the Area of Influence of the Benson Institute, in the City Otavalo.", Brigham Young University, 2020

Publicación

35

Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021",

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

repositorio.upecen.edu.pe

Fuente de Internet

36

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir citas Activo Excluir

bibliografía Activo

}}INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/20

DEDICATORIA

A Dios,

A mi madre Violeta Muñoz
Cabrera por ser mi modelo guía en
camino de la vida, de ti aprendí que
para crecer hay que estudiar.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. María Edith Solis Castro por todo el apoyo académico brindado durante todo este proceso para ser maestra.

ÍNDICE

| | Página |
|---|--------|
| RESUMEN | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 17 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 21 |
| 2.1 BASES TEÓRICAS..... | 21 |
| 2.2 ANTECEDENTES | 27 |
| III. MATERIALES Y MÉTODOS | 30 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 30 |
| 3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 30 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 3.5 Procedimiento..... | 33 |
| 3.6 Validación y confiabilidad del instrumento | 33 |
| 3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos | 33 |
| IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 35 |
| 4.1 RESULTADOS..... | 35 |
| 4.2. DISCUSIÓN..... | 36 |
| V. CONCLUSIONES..... | 39 |
| VI.RECOMENDACIONES | 40 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 41 |
| ANEXOS..... | 47 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Satisfacción del usuario externo desde las dimensiones confiabilidad, seguridad, empatía y factores tangibles, clínica privada odontológica, Guayaquil – Ecuador | 355 |
| Tabla 2. Factores demográficos y satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil –Ecuador | 355 |
| Tabla 3. Factores sociales y satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil –Ecuador | 366 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Encuesta | 477 |
| Anexo 2 Consentimiento informado | 50 |
| Anexo 3. Autorización de aplicación de encuesta | 522 |
| Anexo 4. Variables y operacionalización | 533 |
| Anexo 5. Otros resultados | 544 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores relacionados con la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil-Ecuador, 2024, se realizó una investigación de tipo básica, descriptiva, cuantitativa, con diseño transversal. La muestra estuvo conformado por 250 pacientes atendidos en la clínica odontológica Dentalvelmu SAC-SRL, se utilizó la encuesta SERVQUAL (Service of quality – Servicio de calidad) modificada por el MINSA (Ministerio de Salud Peruano) con 22 preguntas respecto a las expectativas y 22 preguntas respecto a percepciones, cuya base de datos fueron evaluadas sistemáticamente a través del mismo programa que utiliza el MINSA. Los resultados señalan que existe un alto nivel de satisfacción, con porcentajes que varían del 93,1% al 96,4% (fiabilidad: 96,4%, capacidad de respuesta: 93,6%, seguridad: 95,6%, empatía: 93,1%, aspectos tangibles: 93,6%), los adultos jóvenes presentan una mayor satisfacción, en relación con el sexo la mayor representación porcentual corresponde al sexo masculino, según lugar de procedencia se observa una mayor satisfacción para la zona urbana, los usuarios que no contaban con ningún tipo de seguro mostraron mayor satisfacción, con respecto al nivel de instrucción la mayor satisfacción se ubicó en el grupo de instrucción superior universitario. Todos los factores fueron estadísticamente significativos ($p < 0,05$). Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción, los factores sociodemográficos y sociales se relacionan con la satisfacción del usuario externo.

Palabras claves: Satisfacción; Satisfacción del Paciente; Consultorios odontológicos; Atención Odontológica; Atención Odontológica Integral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the factors related to user satisfaction in the outpatient clinic of a private dental clinic, Guayaquil-Ecuador, 2024, a basic, descriptive, quantitative, cross-sectional design research was carried out. The sample consisted of 250 patients attended at the Dentalvelmu SAC-SRL dental clinic. The SERVQUAL (Service of quality) survey modified by the MINSA (Peruvian Ministry of Health) was used, with 22 questions regarding expectations and 22 questions regarding perceptions, whose data base was systematically evaluated through the same program used by the MINSA. The results indicate a high level of satisfaction, with percentages ranging from 93.1% to 96.4% (reliability: 96.4%, responsiveness: 93.6%, safety: 95.6%, empathy: 93.1%, tangible aspects: 93.6%): 93.6%), young adults show higher satisfaction, in relation to sex the highest percentage representation corresponds to the male sex, according to place of origin a higher satisfaction is observed for the urban area, users who did not have any type of insurance showed higher satisfaction, with respect to the level of education the highest satisfaction was located in the group of higher university education. All the factors were statistically significant ($p < 0.05$) and it is concluded that there is a high level of satisfaction, sociodemographic and social factors are related to external user satisfaction.

Keywords: satisfaction, Patient Satisfaction; Dental Offices; Dental Care; Comprehensive Dental Care

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente con el cambio del modelo de salud y del desarrollo de la tecnología, los pacientes esperan un mejor servicio que satisfaga sus necesidades de bienestar; es así que cuando acuden a un centro médico se enfrentan a la interacción de relaciones interpersonales entre paciente y proveedor de salud, preexistiendo una percepción de un procedimiento de atención con calidad la cual es medida a través de la satisfacción del usuario externo durante su atención (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2020 señala la importancia de prestar atención en la calidad de la atención sanitaria y de mejorar para lograr una cobertura sanitaria universal eficaz (2). La evaluación de la satisfacción en los servicios de salud es un reto de la calidad, esta atención sanitaria se debe basar en garantizar accesibilidad y equidad a los servicios con profesionales aptos (3).

En el Ecuador la institución que lleva a cabo el control de salubridad de los servicios prestados en el área de salud es la Agencia de Control y Regulación Sanitaria (ARCSA), que se encarga del control de establecimientos una vez por año, bajo el análisis de infraestructura y bioseguridad en general, no considera entre los parámetros de evaluación la satisfacción de la atención del usuario externo. Esta satisfacción es un factor que valorar por cada entidad para mejorar su calidad en atención. Los pacientes o usuarios externos en los servicios de salud miden la atención de calidad a través de la satisfacción en los servicios recibidos (4), es así que la satisfacción del usuario externo es posible de medir a través de la metodología SERVQUAL que utiliza una escala multidimensional diseñada por Parasuraman en el cual mide la satisfacción de los usuarios externos de servicios (5).

Específicamente en el campo de la salud bucal, las enfermedades orales provocan un impacto en la salud pública, es así como un absceso dental mal atendido puede provocar una septicemia por lo tanto afectar la calidad de vida del paciente y la insatisfacción de los servicios adquiridos durante la atención odontológica. Los altos

costos en la rehabilitación oral del paciente debido al curso evolutivo de su enfermedad lo llevan a acudir a centros de práctica que podrían ponerlos en riesgo de ser atendidos por personas que no tienen la preparación académica adecuada provocando iatrogenias (mala práctica profesional) y agravar la enfermedad preexistente. Esta situación podría generar no solo recibir un mal servicio sino insatisfacción del usuario por lo tanto es indispensable conocer cual son los factores que se relacionan a la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología.

En Guayaquil-Ecuador la atención odontológica se brinda a través del Ministerio de Salud Pública pero además encontramos los servicios privados odontológicos; de acuerdo a las estadísticas de la IPSOS (compañía de investigación de mercados) reporta que, para América Latina la calificación en la atención médica con el porcentaje más alto en la satisfacción lo encabeza Argentina con el 58%, considerada como buena; Chile con el 30%, Perú con el 20% que es considerado como, ni bueno ni malo y el menor porcentaje obtenido fue en Brasil con el 18%

(6). Se reportan situaciones similares en la población ecuatoriana sobre todo en el servicio de odontología en el centro de salud pública N.º 08 en la ciudad de Quito el cual reportó que en un 67,19% en concordancia con las estadísticas ISPOS este porcentaje fue excelente (7).

Dentro de las clínicas privadas la que tiene un mayor flujo de atención de población es la clínica DENTALVEMU SAC-SRL; si bien esta institución está bajo el flujo de la normativa establecida por el Ministerio de Salud Pública (MSP) y recibe las vistas del ARCSA, es preocupación de las autoridades sanitarias evaluar el grado de satisfacción del usuario y determinar qué factores están asociados a este grado de satisfacción; la institución no cuenta con información sobre resultados de encuestas sobre satisfacción del usuario externo en los últimos años para el mejoramiento continuo de la calidad.

A DENTALVEMU SAC-SRL acuden 1500 pacientes semestralmente, cuya frecuencia de asistencia corresponde al 60% para tratamientos de rehabilitación oral y aproximadamente 40% por diferentes patologías orales. Además, cuenta con un equipo de profesionales en Odontología general y en las distintas especialidades como: periodoncia, rehabilitación oral, ortodoncia, endodoncia, implantología oral y cirugía Maxilo facial. El área preventiva promocional y educativa está encargada de

brindar la enseñanza del adecuado cuidado bucal en prevención de caries con sus diferentes estrategias como: limpieza o profilaxis, fluorización, y sellantes (barrera protectora colocada en la superficie dentaria con mayor exposición a caries); el área de diagnóstico y operatoria dental delegada en el adecuado diagnóstico individualizado y atención oportuna según sea el caso. La especialidad de cirugía, dentro de las principales patologías, realiza exodoncias simples y complejas, cirugía de terceros molares, dientes con retenciones ósea, adaptación palatina para reposicionamiento dentario, frenillos linguales, labiales, quistes, entre otras.

Es preocupación de las autoridades evaluar la satisfacción del usuario y de acuerdo con los registros desde inicio de sus actividades en el 2011 no se ha realizado encuestas de satisfacción orientadas al usuario externo hasta el momento, por lo cual al existir este vacío de la información, es que se planteó como pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores relacionados a la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil-Ecuador, 2024?

El objetivo general de la investigación fue determinar los factores relacionados a la satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil – Ecuador.

Se establecieron como objetivos específicos:

Analizar la satisfacción del usuario externo durante el servicio de consulta externa en la clínica privada odontológica, Guayaquil – Ecuador desde las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y factores tangibles. Establecer la relación de los factores demográficos (edad, sexo y procedencia) con la satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil –Ecuador. Evaluar la relación de los factores sociales (tipo de seguro y nivel de instrucción) con la satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil –Ecuador.

Se planteó como hipótesis que los factores demográficos (edad, sexo, procedencia) y los factores sociales (tipo de seguro, nivel de instrucción) se relacionan con satisfacción del usuario externo.

Esta investigación evaluó la satisfacción de los servicios de salud, lo que al mediano plazo permitirá mejorar la accesibilidad y equidad a los servicios con profesionales

aptos. Así también por primera vez a nivel de la institución se generó información sobre satisfacción del usuario externo y los factores asociados de tal manera que las autoridades de la clínica puedan establecer estrategias de intervención y beneficiar de forma directa a los usuarios externos e internos de la clínica, ya que al identificar las falencias se pueden mejorar los procesos logrando una clara satisfacción y acciones tendientes a establecer mejoras en los servicios y algunas estrategias de intervención.

Esta investigación es la primera investigación realizada en una clínica odontológica privada específicamente en la clínica DENTALVELMU. La relevancia metodológica del estudio fue la aplicación de un instrumento que está validado en el Perú pero que no ha sido utilizado en el Ecuador, por lo cual al utilizarlo en esta investigación podrán otros investigadores aplicarlo a otros contextos sociales en Ecuador.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 BASES TEÓRICAS

La satisfacción del usuario en una concepción general corresponde al resultado de satisfacer o cumplir el deseo de una necesidad dando solución al mismo, por lo tanto, la satisfacción del consumidor es la acción donde el usuario adquiere un servicio o producto para cubrir sus necesidades (8). Para su mejor comprensión, la satisfacción es la percepción del usuario cuando un proveedor de servicio ha alcanzado y sobrepasado sus expectativas del consumidor.

La satisfacción del usuario depende de los resultados durante la adquisición del servicio y del paso a través de todos los procesos de atención recibidos por el paciente; cuya comprobación permitirá mejorar el servicio (8).

La satisfacción se mide a través de las perspectivas o expectativas que se obtendrán mediante la identificación de las necesidades de los pacientes atendidos en los servicios que se suministra", los factores que condicionan la satisfacción son los siguientes:

Factores económicos: como reducir precios buscando una mejora de la productividad del desempeño profesional, como la eficiencia que es la obtención del resultado óptimo con el menor costo.

Factores sociopolíticos: el sistema de salud tiene como responsabilidad el bienestar de la población de la misma manera vigilar la disponibilidad de capitales para su sostenibilidad.

Factor ético: corresponde a la atención tecnológica y humana de la profesión puesta en práctica.

Factor seguridad: de la vida y la salud del paciente dependen del correcto diagnóstico clínico y tratamiento.

El paciente es el individuo u organización que recibe el servicio o producto de salud para satisfacer su necesidad; donde coexiste una percepción de procedimientos con calidad (9). Mediante la identificación de las necesidades del paciente para atenderlo lograremos la satisfacción eficiente, de esta manera el paciente o usuario externo adquiere un conocimiento preventivo frente al servicio adquirido.

Deming menciona que la calidad de los equipos sanitario es "la derivación integral de procesos específicos del trabajo, ligada a la producción de servicios sociales" para lograr la satisfacción (10).

La satisfacción tiene distintos componentes como la interacción de las distintas especialidades que ofertan los servicios de salud para brindar un resultado positivo, a su vez sujeto a mejoras para cumplir con la satisfacción a los pacientes que usan el servicio. Por ende, la calidad del servicio es el resultado del proceso de producción de estos para alcanzar la satisfacción (12).

La satisfacción del paciente en odontología debe considerarse como un objetivo porque constituye un elemento delimitante para el nivel de salud física y mental del mismo mediante resultados exitosos percibidos a través de la experiencia del paciente (13). El paciente encuentra satisfacción asociada a calidad y prestación del servicio dependiendo de sus características individualizantes, patologías, requerimientos estéticos y funcionales.

El enlace entre satisfacción con los servicios de salud no tiene un concepto desarrollado; siendo menester la evolución individual de la experiencia comparada con estándares de evaluación de procesos cognitivos y estructurales de igual manera de costos de servicio (13).

El derecho del paciente a ser bien atendido es parte esencial para el surgimiento del servicio. El paciente tiene una necesidad y los profesionales en la salud debemos dilucidar correctamente lo que el paciente necesite, de tal manera que se alimente su sentido de autoestima, necesidad de ser bien recibido, de comodidad y de una buena atención (13).

Para el usuario es la "única experiencia racional o cognitiva, en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros derivado de la comparación entre

las expectativas y comportamiento del producto o servicio”. Entonces, corresponde a la capacidad del paciente para realizar una valoración del servicio por sí mismo, dando respuesta a lo que buscaba o esperaba de la atención de salud (14).

La calidad de la atención es brindada por el personal sanitario, así como por el personal de la institución de trabajo para determinar las patologías del usuario. En otros términos, la satisfacción es la derivación de los derechos del usuario o paciente, la cual debe ser proporcionada de manera igualitaria por todas las prestadoras de servicios involucrando a todo el personal que labore dentro de la institución. La encuesta de satisfacción y el reclamo son indicadores de gestión de calidad que forma parte del proceso de medición de la satisfacción del usuario externo, el cual se logrará mediante la generación de un programa de mejoras continuas (15).

Es por cuanto denotamos que la satisfacción no solo corresponde a la variable de la calidad del servicio recibida si no también dependerá de la expectativa con la cual el paciente acude y éste a su vez dependerá del estado de salud, del tratamiento de acuerdo con su condición odontológica lo cual determinará la satisfacción del servicio; entre otros factores tenemos:

- **Personal médico:** Profesional responsable de la atención y desempeño de sus actividades, su disponibilidad hacia la atención y estilo de intercomunicación con el paciente.
- **Personal no médico:** Entre los que se encuentra el personal técnico, secretaria y personal administrativo.
- **Atributos del servicio:** Se considera al tiempo de espera para la atención, costo del servicio requerido y exámenes de diagnóstico.
- **Servicios relacionados:** Alimentación y farmacia.
- **La institución:** Específicamente todo lo relacionado con la infraestructura de la institución y los servicios generales de limpieza y accesibilidad en cuanto a la ubicación se refiere (15).

La satisfacción obtenida por el paciente a través de este método SERVQUAL

evalúa el servicio ideal mediante la percepción del servicio recibido; el disentimiento entre la percepción y la expectativa (16).

Este proyecto trabajó una adaptación específica para el servicio odontológico del método SERVQUAL (encuesta), para mayor comprensión y facilidad para el paciente. Dentro de los ítems que se evaluaron tenemos:

- **Aspectos tangibles:** Corresponde al aspecto físico de como el usuario percibe a la institución: Materiales, equipamiento, infraestructura, instalaciones y apariencia del personal
- **Capacidad de Respuesta:** Atención en forma oportuna del paquete de servicio ofrecido; una respuesta rápida
- **Confianza:** Dar la seguridad de que el paquete de servicios se dé de manera eficiente y eficaz cumpliendo los estándares de calidad
- **Empatía:** Capacidad del personal para sensibilizarse con la necesidad del paciente

El método SERVQUAL (Quality Service) se deriva del discernimiento entre la expectativa y la percepción; diseñado por Parasuraman y colaboradores, se usa para valorar el grado de la satisfacción del servicio que se ofrece al paciente. Este método es utilizado como constructor en marketing; es el resultado de contrastar el deseo del consumidor de un bien o servicio con respecto a la percepción después de adquirir el mismo (17).

Simplificando para la
compresión:

$$\text{SERVQUAL} = (P) - (E)$$

* (P) = Percepciones

La percepción del Usuario, es la manera de como recibe y aprecia el cumplimiento del servicio sanitario proporcionado.

* (E) = Expectativas

La expectativa del paciente es el anhelo que se espera frente al servicio de salud.

La estructura SRVQUAL (Quality Service) considera 5 dimensiones:

- Elementos tangibles – apariencia de instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.
- **Fiabilidad** – habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta** – disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- **Seguridad** - conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Empatía** – muestra de interés y nivel atención individualizada que ofrecen las empresas a los clientes (criterio de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario) (18).

La metodología SERVIQUAL (Quality Service), es la evaluación que a través de una encuesta confiable y de fácil aplicación, sirve para calcular el grado de satisfacción o insatisfacción del paciente en los servicios sanitarios que nos permita implementar medidas correctivas y de mejora.

Esta encuesta consta de 22 preguntas categorizadas en cinco parámetros para evaluar la calidad: (18)

Fiabilidad: Corresponde a la competencia del personal para llevar a cabo la prestación de los servicios de manera correcta; con una alta probabilidad del buen ejercicio del trabajo; en este trabajo lo evaluaremos de la pregunta 01 a la 05.

Capacidad de Respuesta: Frente a las dificultades que pudieran suscitarse en el transcurso de la prestación de servicio, también podríamos decir que es la predisposición del personal para con los clientes brindando un buen servicio.

Seguridad: Corresponde a las preguntas del 10 a la 13, referentes al conocimiento seguro y claro del servicio que inspira confianza y credibilidad.

Empatía: Es la identificación afectiva de una persona en relación con el estado de ánimo de otra. La atención personalizada que se ofrece en las instituciones a los clientes para satisfacer las expectativas muy elevadas del servicio (preguntas de la 14 a la 18).

La diferencia entre ambas actitudes (P) = percepciones y (E) = expectativas; corresponde al indicador de la satisfacción del cliente. El método SERVQUAL (Quality Service) simboliza la evaluación y el perfeccionamiento de la calidad en los servicios (18).

Aspectos Tangibles: Están relacionados con infraestructura, equipos, personal sanitario, instalaciones, procedimientos e instrucciones, limpieza. Corresponde de la pregunta 19 a la 22.

La observación de los datos que se obtengan se expresará en porcentaje de acuerdo con cada norma de valoración de calidad.

Existen variables socio demográficas en relación con la satisfacción del usuario, podemos señalar que la procedencia según sea provincia, región o ciudad corresponde a las costumbres y/o creencias de la población que determinarán la satisfacción, dentro de los principales factores que afectan tenemos:

- **Edad:** Grupo etario de usuarios (pacientes) de la población sobre el cual se aplicará la encuesta.
- **Sexo:** Para evitar el problema de las subjetividades entre el género e identidades sexuales psíquicas de mujeres y hombres en este estudio se le otorga la asignación (M) masculinidad y la (F) feminidad.
- **Lugar de procedencia:** De acuerdo con la población urbana o rural de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.
- **Nivel de instrucción:** Primaria, secundaria, superior de los pacientes que acuden a Dentalvelmu.
- **Tipo de Seguro :** Goza del servicio de seguridad social nacional, privado o no dispone de ninguna de ellas (18).

2.2 ANTECEDENTES

A nivel internacional

Badillo et al. (19), buscaron identificar la satisfacción de los pacientes de la clínica integral de odontología de la Universidad Santo Tomas sede Florida blanca en la ciudad de Bucaramanga; este estudio utilizó la metodología observacional, analítica de corte transversal, se aplicó una encuesta como instrumento misma que ya había sido validada en la Escuela de Postgrado de Ortodoncia de la misma facultad, mediante un estudio de relación de varias correspondientes a las sociodemográficas y los diferentes aspectos de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en el periodo 2021 – 2022, se logró obtener como resultados una puntuación de la satisfacción que se determinó como buena en un 99,27%.

Romero (20), con el objetivo de verificar la relación entre satisfacción en calidad de la atención dental brindada por pacientes y clínicas quirúrgicas en la Escuela Piloto de Odontología, Universidad de Guayaquil, realizó una investigación descriptiva y analítica, revelando tres puntos clave de la calidad de la atención síntomas que provocan insatisfacción en el paciente. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL, los resultados mostraron que en cuanto a los elementos tangibles el 41,10% mostró insatisfacción, entre otros factores la falta de capacidad de respuesta el 42,42% de insatisfacción y el 45,42% de deficiencia en la confiabilidad por el servicio prestado. Concluye que se deben optar por estrategias por mejoras en la atención odontológica, a través de una mejora continua en la gestión aplicando los estándares de calidad con mejoras en implementación tecnológica de equipos, dando un seguimiento y adiestramiento continuo de los estudiantes.

Del Pozo (21), con el objetivo de establecer la correlación entre la satisfacción en pacientes post - implantes dentales y la calidad de atención de un consultorio dental en la ciudad de Guayaquil, desarrolló un estudio cuantitativo no experimental, correlacional con una muestra de 45 usuarios. El resultado mostró un coeficiente de correlación de Spearman negativo entre satisfacción y calidad con un Rho de - 37, no se observó una relación significativa para el parámetro satisfacción y percepción en el usuario, en cuanto a la satisfacción y la velocidad de respuesta del servicio

tuvo un Rho de 0,04, entre satisfacción y prestación de servicio tuvo un Rho de 0,19, para el parámetro satisfacción y elemento tangibles con un Rho de 0,087. Este estudio concluye con un buen nivel de calidad de atención percibida del 53,33%, y la satisfacción de la atención al paciente con un 40%.

Núñez (22), con el objetivo de concertar la “satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica de Odontología de la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”, realizó un estudio de corte transversal, descriptivo y no experimental; usó como técnica para la obtención de datos utilizó un cuestionario validado por el alfa de Cronbach ($\alpha=0,801$) en una muestra de 100 pacientes/usuarios, 100 estudiantes y 22 docentes. En este estudio se observó como resultado que el 78% de los usuarios están satisfechos con la atención de los estudiantes, el 100% de los docentes están satisfechos con el trabajo de sus alumnos y el 81% de los estudiantes sienten que no reciben suficiente asistencia técnica. La mayoría de los pacientes (65.8%) reportaron una satisfacción aceptable con la calidad general de la atención odontológica. No se encontró una relación significativa entre los niveles de satisfacción y el sexo de los usuarios ($p=0,770$).

Dentro del contexto nacional, se han revisado los siguientes estudios:

Segura (23), con el objetivo de analizar la relación de los pacientes atendidos en los diferentes turnos (mañana y tarde) y la satisfacción del usuario externo de odontología en una institución privada para el 2022 - 2023 en Lima, la metodología fue observacional, prospectivo, analítico y transversal, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL, los resultados mostraron que el mayor porcentaje de satisfacción fue en los aspectos tangibles con el 85,22% para el turno de mañana y el 87,39% para el turno de la tarde; empatía 84,87% y el 87,30% correspondientemente; mientras que, el porcentaje de insatisfacción correspondió a la capacidad de respuesta con el 23,35% para la mañana y el 21,09% para la tarde, concluye mencionando que no existió una relación estadísticamente significativa entre ambos turnos y la satisfacción del usuario externo de odontología.

Rodríguez (24), con el objetivo de determinar la calidad de la atención odontológica relacionado con la satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Recuay, 2022 en la ciudad de Ancash, desarrolló un estudio de tipo correlacional, no experimental y

de corte transversal, con una muestra de 150 pacientes del servicio de odontología, como instrumento se utilizó dos cuestionarios, cuyos resultados evidenciaron que la calidad de los servicios recibidos es baja y que el 60% de los pacientes atendidos no se sienten satisfechos. Concluye mencionando que el coeficiente de Rho Serman mostró una relación significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción con un $p - \text{valor} = 0,46 > 0,05$.

Mendoza (25), en su investigación no experimental de corte transversal, cualitativo, básico; conformado por una muestra de 80 pacientes realizó un cuestionario SERVQUAL, encontró que el 78,8% se sintieron excelentemente satisfechos sin embargo al contraste con la prueba del Chi Cuadrado de Pearson de ($p= 0,002$), el nivel de instrucción o educación fue mayor su cualificación de la atención, como conclusión menciona que la relación entre las variables no es significativa.

Lara et al. (26), con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima, realizaron una investigación observacional, transversal y descriptivo; la muestra fue de 702 pacientes con los que se utilizó el instrumentos SERVQUAL (Quality Service) para determinar la satisfacción del paciente atendido en el área de odontología, en los resultados se observó que los pacientes atendidos en el servicio de odontología estuvieron insatisfechos con un 88,6%.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación cuantitativa y descriptiva porque el análisis se realizó a través de la encuesta - instrumento para la medición de la satisfacción del paciente (32); descriptiva porque permitió describir la situación problemática en la atención de los servicios odontológicos (33).

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de diseño de corte trasversal porque permite observar y medir características de la atención del servicio en un momento establecido, no se manipuló o intervino en la actuación de las variables; solo se recogió la información tal cual se observó en un determinado momento (34).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Se calculó por registro de pacientes atendidos 750 pacientes trimestrales; lo cual hace un promedio mensual de 250 pacientes atendidos en el consultorio de odontología en la clínica Dentalvelmu en los últimos años 2022, 2023, por lo tanto, la población para este estudio correspondió a todos los pacientes que acudieron a la consulta externa odontológica de la clínica DentalVelmu SAC- SRL en el primer mes del 2024 correspondientes al número regular de paciente atendidos en los años anteriormente mencionado. (datos de la oficina de estadística de la Clínica Dentalmelvu SAC-SRL) (35).

Criterios de selección:

• Criterios de inclusión:

- Usuarios externos del servicio de odontología en la institución DentalVelmu SAC-SRL atendidos durante el período de estudio.
- Usuarios externos de ambos sexos mayores de 18 años y menores

de 61 años.

- **Criterios de exclusión:**

- Usuarios externos que no manifiesten su aceptación para contestar el instrumento.
- Usuarios externos que no tengan la capacidad física o mental para responder al instrumento.

Muestra:

Se determinó utilizando la fórmula de cálculo de población finita para la investigación descriptiva aceptando un error estándar 5% $(0.05)^2$ y con un nivel de confianza del 95% asumiendo un $p = 0,5$ y $q = 0,5$.

Cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.962 * 250 * 0.5 * 0.5}{0.52 * (250 - 1) + 1.962 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 151$$

◦ Donde:

- n: Tamaño de muestra = 151
- Z: Valor "Z", intervalo de confianza 95% = 1,96.
- E: Error estándar 0,05 = 0,05
- P: Proporción de pacientes que se espera insatisfechos = 0,5
- Q: Proporción de pacientes que se espera satisfechos = 0,5
- N: Población de pacientes atendidos en el año 2024 en DentalVelmu= 250

La muestra queda establecida en 151 pacientes atendidos en consultorio de odontología en la institución Dentalvelmu SAC-SRL.

Muestreo:

Para identificar a la población objeto de estudio se realizó un muestreo sistemático a través del listado preestablecido. Se dividió el número de usuarios atendidos en el último mes entre la muestra obtenida, con lo cual se estableció una constante (cada cuanto paciente se debería aplicar la encuesta).

De los 250 usuarios atendidos en el último mes se dividió para 151 (tamaño de la muestra) dando como resultado 1,6; se redondeó a 2 usuarios. Entonces se estableció que a cada 2 pacientes atendidos se les aplique el instrumento, según criterios de selección.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación fue la encuesta.

Se usó como instrumento la encuesta SERVQUAL (Quality Service) modificada para los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo y aprobada mediante RM N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud, que es una herramienta la cual permite determinar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio adquirido en una organización, mediante la comparación de la expectativa general del usuario y su percepción respecto al servicio adquirido. La encuesta consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones en los cuales se encuentran 5 criterios o dimensiones de evaluación de la calidad en las preguntas numeradas de la siguiente manera:

- Fiabilidad: de la pregunta 1 a la 5
- Capacidad de respuesta: 6 a la 9
- Seguridad: 10 a la 13
- Empatía: 14 a la 18
- Aspectos tangibles: 19 a la 22

Para la valoración de las preguntas correspondientes a cada uno de los 5 criterios o dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles), se utilizó la escala numérica del 1 al 7 donde el 1 es la menor puntuación y 7 la mayor puntuación de satisfacción e insatisfacción. Para estimar una

satisfacción de manera general el estándar fue mayor al 60%, un valor entre 40 a 60% se consideró ni satisfacción ni insatisfacción (indiferente) y un valor menor a 40% fue insatisfacción.

La aplicación del instrumento tomó un tiempo promedio de 10 a 15 min en realizar y fue cumplimentado por la investigadora y encuestadores.

3.5 Procedimiento

Para poder realizar del estudio se solicitó los permisos correspondientes a las autoridades de la clínica. El instrumento fue aplicado por la investigadora y encuestadores externos a la clínica (técnicos de enfermería), quienes fueron capacitados por la investigadora en 2 sesiones una semana antes de la recolección de la información, explicándoles la metodología y aspectos conceptuales.

Se aplicó el instrumento en el consultorio de la clínica DentalVelmu antes y después de la atención odontológica teniendo en cuenta los criterios de muestreo cada 2 usuarios siempre y cuando cumplan con los criterios del estudio previa aceptación del paciente mediante un consentimiento informado de manera escrita.

Para los pacientes que no respondieron a alguna de las preguntas se anotó como: No Aplica (N.A.) y se registró en el número 99 en el aplicativo en Microsoft Excel.

El investigador se encargó de vigilar y solucionar los problemas que se presentaron durante la investigación.

3.6 Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento SERVQUAL ha sido implementado en los servicios de salud peruanos desde 2016 con algunos cambios realizados por el MINSA de acuerdo con RM N° 527-2011- MINSA lo que comprueba que es altamente válido y confiable para ser aplicado en este estudio.

3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de la información se creó una base de datos en el programa Excel; el ingreso de la información lo realizó un solo digitador en este caso la investigadora. Finalizado el ingreso se realizó y aseguró que la base carezca de errores, duplicados, datos faltantes o incongruentes. En la digitación de las

encuestas se utilizó los anexos 3 y 7 de la guía RM N° 527-2011/MINSA

Se procedió luego al análisis estadístico para lo cual se usó la estadística descriptiva. Para las variables cuantitativas se evaluó medidas de tendencia central con sus desviaciones estándar, para las variables cualitativas se obtuvo porcentajes. Los datos son expresados en tablas y gráficos. Para determinar la satisfacción de manera general se consideró el estándar del porcentaje según lo señalado previamente. Los porcentajes se obtuvieron de los resultados de la fórmula "P- E"; (donde P = percepción; E = expectativa).

Para el análisis bivariado se usó la prueba de Chi cuadrado para variables cualitativas y ordinales.

Consideraciones éticas

Para la presente investigación, se respetó los siguientes principios éticos:

- **Autonomía:** se utilizó el consentimiento informado para la aplicación de la encuesta al paciente (anexo 2).
- **Justicia:** se usó el azar para escoger los participantes del estudio, así que todos los usuarios tuvieron la posibilidad de participar.
- **Beneficencia:** la aplicación del instrumento y los resultados de este estudio beneficia a la institución y a los usuarios indirectamente.
- **No maleficencia:** en este estudio se aplicó un instrumento que utilizó preguntas al usuario lo cual no le causará daño alguno. Además, no se indujo al encuestado hacia una respuesta positiva o negativa según sea el criterio evaluado.

Para la aplicación del instrumento y análisis de la información se respetó la confidencialidad de lo que el paciente responda.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción del usuario externo desde las dimensiones confiabilidad, seguridad, empatía y factores tangibles, clínica privada odontológica, Guayaquil – Ecuador

| Dimensiones | <u>Satisfechos</u> | <u>Insatisfecho</u> | Valor p* |
|-------------------------------|--------------------|---------------------|----------|
| | % | % | |
| Fiabilidad | 96,4% | 3,59% | 0,00 |
| Capacidad de Respuesta | 93,6% | 6,38% | 0,00 |
| Seguridad | 95,6% | 4,38% | 0,00 |
| Empatía | 93,1% | 6,9% | 0,00 |
| Aspectos Tangibles | 93,6% | 6,38% | 0,00 |

*Valor p de la prueba chi cuadrado

Existe un alto nivel de satisfacción, con porcentajes que varían del 93,1% al 96,4% (fiabilidad: 96,4%, capacidad de respuesta: 93,6%, seguridad: 95,6 %, empatía: 93,1%, aspectos tangibles: 93,6%).

Por otro lado, los porcentajes de insatisfacción son relativamente bajos. Todas estas dimensiones fueron estadísticamente significativas (valor p < 0,05).

Tabla 2. Factores demográficos y satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil –Ecuador

| Factores | | <u>Satisfechos</u> | <u>Insatisfecho</u> | Valor p* |
|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|----------|
| | | % | % | |
| Edad | Adulto joven | 59,3% | 2,47% | 0,00 |
| | Adulto | 27,95% | 4,55% | 0,00 |
| | Adulto mayor | 5,22% | 0,51% | 0,00 |
| Sexo | Femenino | 33,14% | 4,85% | 0,00 |
| | Masculino | 58,05% | 3,95% | 0,00 |
| Procedencia | Urbano | 75,8% | 12,1% | 0,00 |
| | Rural | 12% | - | - |

*Valor p de la prueba chi cuadrado

Se observó que los adultos jóvenes presentan una mayor satisfacción, en relación con el sexo la mayor representación porcentual corresponde al sexo masculino

con una satisfacción del 58,05%.

Con relación al lugar de procedencia se observa una mayor satisfacción para la zona urbana con un 75,8%.

La edad, sexo y procedencia fueron estadísticamente significativos (valor $p < 0,05$).

Tabla 3. Factores sociales y satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil –Ecuador

| Factores | | Satisfechos | Insatisfecho | Valor p* |
|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|
| | | % | % | |
| Tipo de seguro | IESS | 17,94% | 1,36% | 0,00 |
| | Ninguno | 49,92% | 2,08% | 0,00 |
| | Otros | 21,75% | 3,55% | 0,00 |
| Nivel de instrucción | Analfabeto | 1% | - | - |
| | Secundaria | 16,34% | 2,66% | 0,00 |
| | Superior Técnico | 13,02% | 0,98% | 0,00 |
| | Superior Universitario | 60,48% | 2,52% | 0,00 |

*Valor p de la prueba chi cuadrado

El 49,92% que mostró mayor satisfacción fueron los usuarios que no contaban con ningún tipo de seguro al momento de realizada la presente investigación en contraste con el resultado de la insatisfacción.

Con respecto al nivel de instrucción la mayor satisfacción se ubicó en el grupo de instrucción superior universitario con un 60,48%.

El tipo de seguro y el nivel de instrucción fueron estadísticamente significativos (valor $p < 0,05$).

4.2. DISCUSIÓN

Este estudio señala que los factores sociodemográficos y sociales se relacionan con la satisfacción del usuario externo en una clínica odontológica privada de Guayaquil-Ecuador.

En los resultados del trabajo se pudo apreciar que se logró satisfacción con un 93% en todas las dimensiones evaluadas (Fiabilidad, Capacidad de respuesta,

Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles) por lo que se pudo apreciar que existía una prestación de servicio de manera adecuada, estos datos concuerdan con la investigación de Badillo et al.(19) y Segura (23) quienes obtuvieron valores similares de satisfacción en usuarios externos del servicio de odontología en sus investigaciones.

Romero (20), al igual que en esta investigación también utilizó el cuestionario SERVQUAL en su trabajo, sin embargo, obtuvo una satisfacción de 41,10% en la dimensión correspondiente a los elementos tangibles (como: infraestructura) e insatisfacción en la capacidad de respuesta con el 42,42%, pero coinciden con Pozo (21) que muestra similares porcentajes con un 40% en la satisfacción con un coeficiente de correlación de Spearman negativo entre satisfacción y calidad ($Rho = -37$). Estos hallazgos señalan la necesidad de que para lograr una real satisfacción esta no solo debe evaluarse de manera global sino valorar cada una de sus dimensiones de tal forma que permita establecer procesos de mejora si alguna de ellas presentara deficiencia o estuviese en riesgo de insatisfacción.

El único referente con una tasa alta de insatisfacción con un 88,6% que se observó durante este estudio fue Lara et al. (26), en la ciudad de Lima, en el cual utilizó el mismo instrumento SERVQUAL (Quality Service), lo que refrenda que no solo la valoración de la satisfacción de usuario debe servir como insumos para indicadores administrativos sanitarios, sino también como insumos para la mejora de la gestión en salud como la implementación y evaluación de planes de mejora de calidad.

Es necesario señalar que si bien todos los estudios que evalúan la satisfacción del usuario en odontología muestran diferentes formas de análisis de datos como el análisis multivariado, los resultados muestran interpretaciones diversas al ser aplicados en poblaciones diferentes lo cual muestra que los instrumentos son sensibles de variación, según el aspecto demográfico, que conlleva a definir distintas cualidades con las que los usuarios perciben satisfacción como su edad, el género y el lugar de procedencia, que por su idiosincrasia y prácticas de vida, tiende a variar.

Por su parte los factores sociales como el tipo de seguro y el grado de instrucción son factores directamente relacionados con los demás factores demográficos antes

mencionados, ya que la percepción que tienen cada grupo cultural es directamente proporcional a la satisfacción que perciben en como usuarios de servicios de salud, en específico servicios odontológicos. Es así, como se puede observar en los estudios de Romero (20) y Pozo (21) realizados en los consultorios odontológicos de servicio público mostraron una baja satisfacción a diferencia de las encuestas aplicadas en los consultorios privados en donde el estudio alcanzó porcentajes altos en referencia al análisis realizado.

Este estudio tuvo como limitaciones el escaso tiempo con el que el paciente se encontraba en agenda de la clínica odontológica y factores específicos como la competencia, comunicación, accesibilidad, seguridad, confiabilidad, entre otras personales e inherentes a cada uno, en razón que los mismos indicadores que se estudian en este trabajo son las fronteras que cada paciente plantea durante la investigación, en su misma realidad socio-económico-cultural y geográfica.

Asimismo, este estudio tiene un potencial de importante relevancia para la investigación en salud y el cumplimiento de expectativas en el usuario, ya que la satisfacción se mide en la calidad de atención médica basada en actividades que garanticen servicios accesibles, con profesionales calificados y considerando recursos suficientes para tal fin. Siendo así, que esto es referente bibliográfico para estudios posteriores en esta área.

V. CONCLUSIONES

- a. Existe un alto nivel de satisfacción en cada una de las dimensiones (fiabilidad: 96,4%, capacidad de respuesta: 93,6%, seguridad: 95,6%, empatía: 93,1%, aspectos tangibles: 93,6%). Todas estas dimensiones fueron estadísticamente significativas ($p < 0,05$).
- b. Según factores sociodemográficos la edad, sexo y procedencia se relacionan con satisfacción de usuario de consulta odontológica ($p < 0,05$). Los adultos jóvenes, sexo masculino y proceder de una zona urbana tienen mayor nivel de satisfacción.
- c. Según factores sociales el tipo de seguro y el nivel de instrucción se relacionan con satisfacción de usuario de consulta odontológica ($p < 0,05$). Usuarios que no contaban con ningún tipo de seguro y el nivel de instrucción superior universitario presentaron mayor nivel de satisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

- a. A los profesionales de la institución se recomienda mejorar el tiempo de atención por paciente en cada cita odontológica para poder aplicar a todos los pacientes atendidos la encuesta de satisfacción SERQVUAL modificada por MINSA, de esta manera se podrá obtener mejores resultados que se acerquen a cubrir las expectativas al 100% de los pacientes atendidos.

- b. A los directivos de la institución es necesario considerar la importancia de la evaluación de la satisfacción mediante la encuesta SERQVUAL modificada por MINSA en los diferentes niveles de atención de salud; lo que permitirá establecer un programa de mejora continua de servicios por las instituciones prestadores de salud en el Ecuador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sixto Iglesias Marlys Susel, Arencibia García Evelyn, Labrador Falero Dunia Milagros. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Rev Ciencias Médicas [Internet]. 2018 abr [citado 2023 Sep 21]; 22 (2): 85-93. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011&lng=es.
2. Organización Mundial de la Salud, Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Centro de prensa, Notas descriptivas – Detalle Organización Mundial de la Salud; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Massip Pérez Coralía, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008. Dic [citado 2023 Sep 21]; 34 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
4. Lara-Alvarez Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza Rocío Victoria, Arellano-Sacramento César. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2020 jul [citado 2023 Sep 21]; 30 (3): 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
5. Parasuraman, Zeithaml, Valeria, Berry Leonard, SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. [Internet]. 1988 Jul, [citado 2023 Ago 01]; 64 (1):12-30. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
6. Capuñay A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. [Trabajo de grado de la

- Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: Capuñay_VAC-SD.pdf (ucv.edu.pe)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115303/Capu%C3% B1ay_VAC-SD.pdf?sequence=1
7. Llor Jara E.I. Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No. 8 mediante encuesta. Quito: [Trabajo de grado de la Maestría en Administración de Instituciones de Salud, Universidad de las Américas; 2017. Disponible en : <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8293>
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8293/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-43.pdf>
 8. Becerra-Canales Bladimir, Pecho Chavez Luisa, Gómez León Marisol. Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. Rev Médica Panacea. [Internet] 2020 Dic , [citado 2023 Ago 01]; 9(3): 65-70. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/348323359_satisfaccion_del_usuario_externo_en_un_establecimiento_de_atencion_primaria_durante_la_pandemia_Covid-19
 9. Valera J. Satisfacción/insatisfacción de los consumidores y comportamientos postconsumo derivados. Estudios sobre consumo. Universidad of Santiago de Compostela, Reserarchgate [Internet] 1992 Ene. [citado 2023 Ago 01];23 :80-100. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/28245531_Satisfaccioninsatisfaccion_de_los_consumidores_y_comportamientos_postconsumo_derivados
 10. Fabian-Sánchez Andrea Carolina, Podestá-Gavilano Luis Enrique, Ruiz- Arias Raúl Alberto. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [Internet]. 2022 ene [citado 2023 Sep 21]; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es. Epub 03-Mar-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.
 11. Donabedian Avedis. The quality of care: How can it be assessed? JAMA; Rev. American Medical Association. [Internet] 1988 Sep. [citado 2023 Ago 01]; 260(

- 12)): 1743-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3045356/>
12. Sitzia John S, Neil Wood Neil. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *SocSci Med*. [Internet]1997 Dic, , [citado 2023 Ago 01]; 45(12):1829-1843. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953697001287>
[https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00128-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00128-7)
13. Ntabaye Moshi, Scheutz F, Poulsen S. Patient satisfaction with emergency oral health care in rural Tanzania. *Community Dentistry and Oral Epidemiol*. [Internet] 2007 Febr 14, [citado 2023 Ago 01]; 26(5): 289-295. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1600-0528.1998.tb01963.x>
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1600-0528.1998.tb01963.x#>
14. Gomes-de Almeida, Marabujo, do Carmo-Gonçalves. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen* [Internet]. 2021 May, [citado 2023 Ago 01]; 47(4):248–255. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7951945/>
15. Cabello Emilio, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered* [Internet]. 2012 Abr [citado 2023 Sep 21]; 23 (2): 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es.
16. Parasuraman, Zeithaml Valeria, Berry Leonard. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *researchgate*. [Internet]. 1988 Jul, [citado 2023 Ago 01]; 64 (1):32-37. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
17. Parasuraman, Zeithaml Valeria, Berry Leonard. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Sage Journal of Marketing*. [Internet] 1985 Sept, [citado 2023 Ago 08]; 49 (4): 41-50. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>

18. Ministerio de Salud Pública. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: Ministerio de Salud; [Internet] 2012 Sep; 1:3-57. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
19. Badillo Herrera Karoll, Ballesteros Peñaranda Isabella, Chacón Pérez Nicolh y Sepúlveda Santiago María. Satisfacción global de pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022. [Trabajo de grado para optar por el título de odontólogo]. Bucaramanga : Universidad Santo Tomás; 2022. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/44612/2022ChaconNicolh.pdf?sequence=1>
20. Romero K. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil [Trabajo de Grado - Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.2020 Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15611>
21. Del Pozo Peñafiel R.D. Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 [Trabajo de grado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61777>
22. Núñez Arias B. Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019 [Trabajo de tesis para optar por el grado como Odontólogo]. Piura: Universidad Nacional de Chimborazo; 2020. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7014/1/8.%20TESIS%20Byron%20Isra%20N%C3%BA%20Arias%20-ODO.pdf>
23. Segura Morales E. Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima,

2022. [Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9273/T061_726_71440_T.pdf?sequence=1
24. Rodriguez Salas K. Calidad de atención odontológica relacionado a la satisfacción de pacientes, Hospital apoyo Recuay - 2022 [Trabajo de grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud]. Huaraz - Ancash: Universidad Santiago Antúnez De Mayolo; 2023. Disponible en: [T033_71628117_M.pdf](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9273/T033_71628117_M.pdf) (unasam.edu.pe)
25. Mendoza Saldaña M. Factores vinculados a la calidad de servicio y satisfacción en centro odontológico privado durante la pandemia COVID 19, Lima 2022. [Trabajo de grado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima Norte: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96417>
26. Lara Alvarez Jeff J, Hermoza Moquillaza Rocío Victoria y Arellano Sacramento César, Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2020 Jul [citado 2023 Ago 05]; 30(3):145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci_arttext
27. Fernández Chaves José Manuel. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2020 Mar [cited 2023 Sep 21]; 37 (1): 162-178. Available from: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en.
28. Saavedra Paye J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021 [Trabajo de grado Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71674/Saavedra_PJ_A-SD.pdf?sequence=1
29. Parasuraman, Zeithaml Valeria, Berry Lonard. A conceptual model of service

- quality and its implications for future. Research. Sage Journal of Marketing. [Internet] 1985 Sept, [citado 2023 Ago 15]; 49 (4): 41-50. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
30. Definiciones de Oxford Languages, Oxford University press [Internet] 2023 Sept, [citado 2023 sep 18]; 49 (4) Disponible en: https://www.google.com/search?q=que+es+la+edad&rlz=1C1AVFC_enEC967E C967&oq=que+es+la+edad+&aqs=chrome..69i57j0i67i650l2j0i433i512j0i512l3j69i60.2698j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
31. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: Ministerio de Salud; [Internet] 2012 Sep; 1:3-57. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
32. De Pelekais Cira. Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. Rev Telos [Internet]. 2000 Abr [citado 2023 Sep 21]; 2(2): 347-352. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/download/997/943>
33. Daen ST. Tipos de investigación científica. Revista de Actualización Clínica Investiga boliviana. [Internet].2011[citado 2024 Mar 30];12:621-4. Disponible en http://revistasbolivianas.umsa.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf
34. Crotte IR. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Revista Tiempo de educar. [Internet].2011[citado 2024 Mar 30];12(24):277-297. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
35. Dentalvelmu (datos de la oficina de estadística de la Clínica Dentalmelvu).

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Hoja N° 1.

| | | |
|--|------------------------|------------------|
| DENTALVELMU | | N.º de Encuesta: |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA PRIVADA ODONTOLÓGICA DENTALVELMU | | |
| Nombre del encuestador: | | |
| Fecha : | Hora de inicio: | Hora final: |
| Estimado usuario estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la consulta externa de la clínica privada odontológica DENTALVELMU. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | |
| 1. Edad del encuestado en años | | |
| 2. Sexo | Masculino | 1 |
| | Femenino | 2 |
| 3. Nivel de estudios | Analfabeto | 1 |
| | Primaria | 2 |
| | Secundaria | 3 |
| | Superior Técnico | 4 |
| | Superior Universitario | 5 |
| 4. Tipo de seguro por el cual se atiende | IEES | 1 |
| | Ninguno | 2 |
| | Otro | 3 |
| 5. Tipo de usuario | Nuevo | 1 |
| | Continuador | 2 |
| Consultorio o área donde fue atendido: | | |

Hoja N° 2

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En primer lugar, califique las expectativas , que se refiere a la IMPORTANCIA, que usted le otorga a la atención que espera recibir de pararte de la consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7 . considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | | |
| N.º | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E | ¿Qué usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas? | | | | | | | |
| 02 | E | ¿Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada ? | | | | | | | |
| 03 | E | ¿Qué la atención por el Odontólogo u profesional se realice según el horario de agenda publicado en la clínica DENTALVELMU ? | | | | | | | |
| 04 | E | ¿Qué el establecimiento cuente con un mecanismo para atender las quejas o reclamos de los usuarios ? | | | | | | | |
| 05 | E | ¿Qué la farmacia cuente con medicamentos que receta el odontólogo? | | | | | | | |
| 06 | E | ¿Qué la atención en la caja y farmacia sea rápida? | | | | | | | |
| 07 | E | ¿Qué la atención en el área de admisión sea rápida? | | | | | | | |
| 08 | E | ¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto? | | | | | | | |
| 09 | E | ¿Qué el establecimiento cuente con un mecanismo para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios ? | | | | | | | |
| 10 | E | ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad? | | | | | | | |
| 11 | E | ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | E | ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? | | | | | | | |
| 13 | E | ¿ Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le inspire confianza? | | | | | | | |
| 14 | E | ¿ Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad y respeto? | | | | | | | |
| 15 | E | ¿Qué el personal de caja / farmacia con trate con amabilidad, respeto y paciencia ? | | | | | | | |
| 16 | E | ¿Qué el personal de admisión, con trate con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 17 | E | ¿Qué usted comprenda la explicación que le brinda el odontólogo u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención? | | | | | | | |
| 18 | E | ¿Qué usted comprenda la explicación que le da el odontólogo u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | | | | |
| 19 | E | ¿Qué los carteles , letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar al usuario ? | | | | | | | |
| 20 | E | ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas o sillas) para comodidad de los pacientes ? | | | | | | | |
| 21 | E | ¿Qué el establecimiento cuente con baños limpios, lavabos y dispensadores para los usuarios ? | | | | | | | |
| 22 | E | ¿Qué el establecimiento cuente con baños limpios para los usuarios, labados y dispensadores para los usuarios ? | | | | | | | |

Hoja N°3

| PERCEPCIONES | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique a las percepciones como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de la consulta externa Utilice una escala numérica del 1 al 7. considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | |
| N.º | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P ¿ Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas? | | | | | | | |
| 02 | P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada ? | | | | | | | |
| 03 | P ¿Su atención se realizó según el horario de agenda publicado en la clínica DENTALVELMU ? | | | | | | | |
| 04 | P ¿Cuándo usted quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento contó con un mecanismo para atenderlo? | | | | | | | |
| 05 | P ¿La farmacia contó con los medicamentos que le receto el odontólogo? | | | | | | | |
| 06 | P ¿La atención de caja/farmacia fue rápida ? | | | | | | | |
| 07 | P ¿La atención en el área de administración fue rápida ? | | | | | | | |
| 08 | P ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto ? | | | | | | | |
| 09 | P ¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente ? | | | | | | | |
| 10 | P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad ? | | | | | | | |
| 11 | P ¿El odontólogo u otro profesional que lo atendió le realizaron un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | P ¿ El odontólogo u otro profesional que lo atendió , le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas ? | | | | | | | |
| 13 | P ¿El odontólogo u otro profesional que lo atendió le inspiro confianza? | | | | | | | |
| 14 | P ¿El odontólogo u otro profesional que lo atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P ¿El personal de caja/farmacia que lo atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 16 | P ¿ El personal de admisión que lo atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia ? | | | | | | | |
| 17 | P ¿ Usted comprendió la explicación que le brindo el odontólogo u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención ? | | | | | | | |
| 18 | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el odontólogo u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud ? | | | | | | | |
| 19 | P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes ? | | | | | | | |
| 20 | P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con banco o sillas para su comodidad ? | | | | | | | |
| 21 | P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios, lavabos y dispensadores para los usuarios ? | | | | | | | |
| 22 | P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención ? | | | | | | | |

Anexo 2 Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Factores relacionados a la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil – Ecuador 2024

Investigadora: Ina Coralí Velezmoro Muñoz

Objetivo del estudio: Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores relacionados a la satisfacción del usuario de consulta externa de clínica privada odontológica, Guayaquil - Ecuador ,2023 ” cuyo objetivo es determinar los factores relacionados al grado de satisfacción del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica, Guayaquil – Ecuador, 2023.

Esta investigación es desarrollada por Ina Coralí Velezmoro Muñoz, egresada de la Escuela De Posgrado (Maestría En Ciencias de la Salud con Mención en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Tumbes (UN Tumbes)).

La investigación ha sido aprobada para su ejecución por las autoridades de la UNTumbes y se espera que al finalizar se logre mediante el análisis de la satisfacción conocer las falencias en la calidad de la atención del usuario de consulta externa de la clínica privada odontológica Dentalvelmu, una vez identificadas se sugerirá a las autoridades realizar un plan de mejora continuas para la atención logrando así la fidelización de los pacientes.

Procedimientos

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una (encuesta/entrevista) donde se recogerán sus datos personales, así como algunas preguntas necesarias para el análisis de la investigación.
2. Esta (encuesta/entrevista) tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del consultorio odontológico. Las respuestas que usted brinde serán codificadas usando un número que no permitirá su identificación, por lo que serán anónimas.

Riesgos

El responder las preguntas de la (encuesta/entrevista) NO implicará ningún riesgo o daño al participar de la investigación. Sin embargo, si existen preguntas que le puedan generar incomodidad, Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Derechos del participante

Es menester señalar que su participación es voluntaria, pudiendo durante o después del estudio hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas. Así también en cuanto usted decida no participar o retirarse del estudio su decisión será respetada.

Se le informará los resultados de la investigación por los medios que Usted señale.

Costos y compensación

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. (Si el estudio ofrece algún tipo de beneficio en este punto debe señalarse).

Beneficios

El estudio no va a aportar a la salud individual de su persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)(es) Ina Coralí Velezmoro Muñoz, email: coralivelezmoro1 @gmail.com, número de teléfono: +593 99 803 9648 y/o con el (docente) asesor: Dra. Edith Solis Castro, email: esolisc@untumbes.edu.pe, número de teléfono: +51 986 172 813.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

..... Fecha y hora:

.....

.....

Anexo 3. Autorización de aplicación de encuesta



AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA DENTALVELMU

Por medio del presente instrumento, se autoriza la **aplicación de encuesta de satisfacción a los pacientes en la clínica “”** por parte de la estudiante de la Universidad Nacional de Tumbes, escuela de Posgrado de la Maestría en Ciencias con mención en Gerencia en Servicios de Salud, **estudio a cargo de** la Odontóloga forense Ina Corali Velezmore Muñoz, los resultados obtenidos serán utilizados para mejorar nuestros servicios y recopilar datos estadísticos sobre la satisfacción de los pacientes, de la misma forma será útil y necesario para la notificación de incidencias y conocer cómo cambiar la configuración estructural en nuestros servicios para el beneficio de la entidad.

Guayaquil, 08 de septiembre del 2022

Atentamente,



ROMMEL EMANUEL LITARDO SALINAS

Dr. Rommel Litardo SalinasReg.

Prof. 0918046988 Telf:

0983827581

Correo: rlitardos@gmail.com

Anexo 4. Variables y operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN | VALORES | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|--------------------------------|--|--|------------------------|--|--------------------|---|-----------------------|
| SATISFACCIÓN DE USUARIO | Evaluación que realiza el paciente antes y después de recibir un servicio (31) | La satisfacción con grado de cumplimiento de las expectativas del paciente sobre la atención recibida en el consultorio odontológico | Fiabilidad | Expectativas: Se calificará del 1 al 7 Percepción: Se calificará del 1 al 7 | Ordinal | >a 60%= satisfacción 40 al 60%= ni satisfacción ni insatisfacción < 40%= insatisfacción | Encuesta |
| | | | Capacidad de respuesta | | | | |
| | | | Seguridad | | | | |
| | | | Empatía | | | | |
| | | | Aspectos tangibles | | | | |
| EDAD | Tiempo de vida desde el nacimiento (30) | Años de vida desde el nacimiento hasta el momento de la aplicación del instrumento | - | Años cumplidos | Categorizada | 17-30 31- 50 51-77 | |
| SEXO | Condición orgánica que distingue a los hombres de las mujeres (30) | Característica física de ser hombre o mujer | Masculino Femenino | M: Masculino F: Femenino | Cualitativo | Hombre : 1 Mujer : 2 | |
| PROCEDENCIA | Lugar de residencia habitual de una persona(30) | Lugar donde vive la persona | Urbana Rural | Urbana : 1 Rural : 2 | Cualitativo | Urbana : 1 Rural : 2 | Encuesta |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Grado más elevado de estudios realizados por una persona(30) | Años de estudios cursados por el usuario hasta el momento de la aplicación del instrumento | - | Analfabeta Primaria Secundaria Superior técnico Superior Universitario | Cualitativo | Analfabeta: 1 Primaria: 2 Secundaria: 3 Superior técnico: 4 Superior Universitario: 5 | Encuesta |
| TIPO DE SEGURO | Tipo de seguro para la salud (31) | Tipo de seguro | - | IEES 1 Ninguno : 2 Otro 3 | Nominal | IEES 1 Ninguno : 2 Otro 3 | Encuesta |

Anexo 5. Otros resultados

Tabla A.: Características de los participantes

| Factores | | Porcentajes |
|----------------------|------------------------|-------------|
| | | % |
| Edad | 17-30 | 61.78% |
| | 31- 50 | 32.51% |
| | 51-77 | 5.71% |
| Sexo | F | 38% |
| | M | 62% |
| Tipo de usuario | Nuevo | 81% |
| | Continuador | 19% |
| Tipo de seguro | IESS | 19.3% |
| | Ninguno | 52% |
| | Otros | 25.3% |
| Nivel de instrucción | Analfabeto | 1% |
| | Primaria | - |
| | Secundaria | 19% |
| | Superior Técnico | 14% |
| | Superior Universitario | 63% |

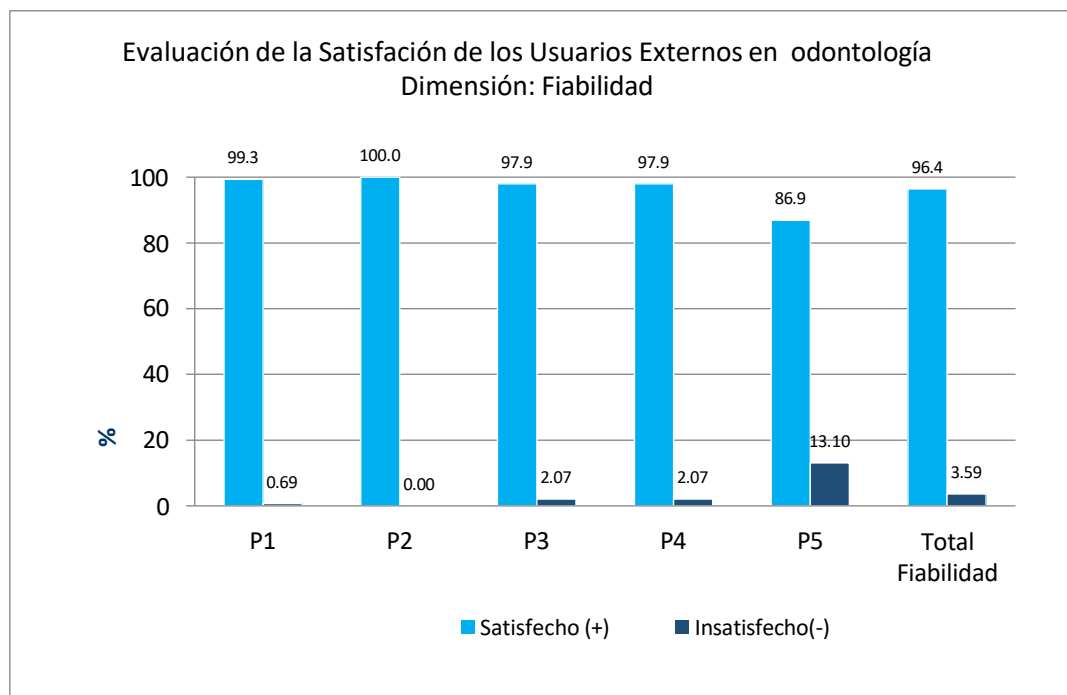
Fuente: Encuestas

De acuerdo con la edad en el grupo etario de 17 a 30 existe mayor asistencia a consulta odontológica con un 61,78%, en relación con los demás grupos etarios.

Con respecto al factor sexo se observa una frecuencia de asistencia del sexo masculino con un 62%.

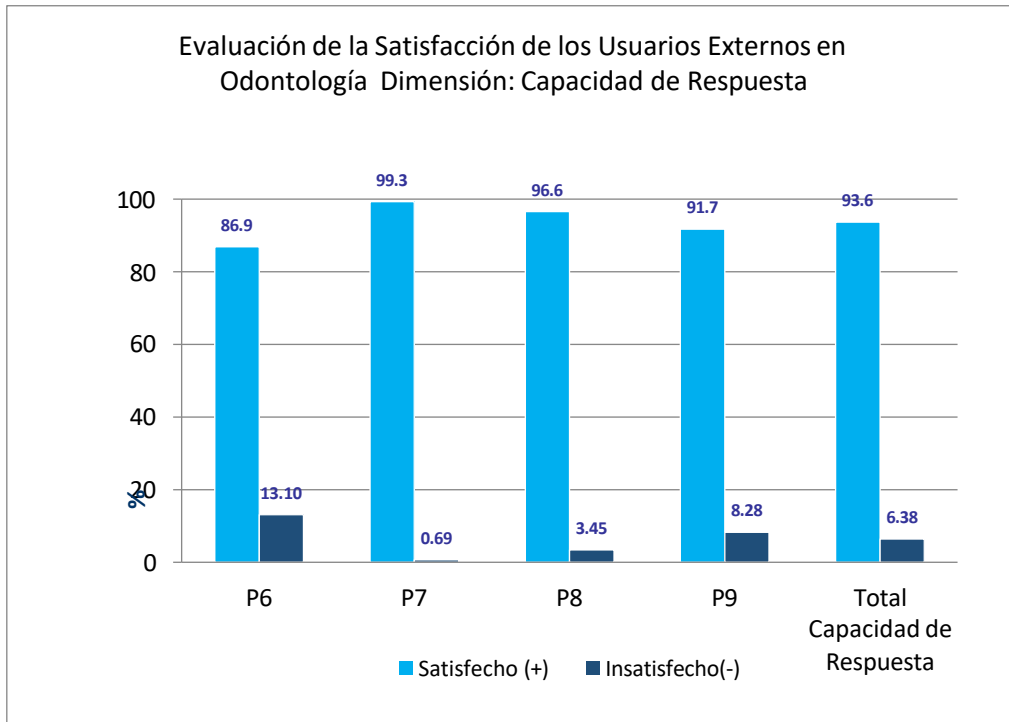
En relación con el tipo de seguro el resultado mostro que el 52% de los usuarios atendidos no cuentan con ningún seguro.

Gráfico 1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios externo en odontología –
Fiabilidad



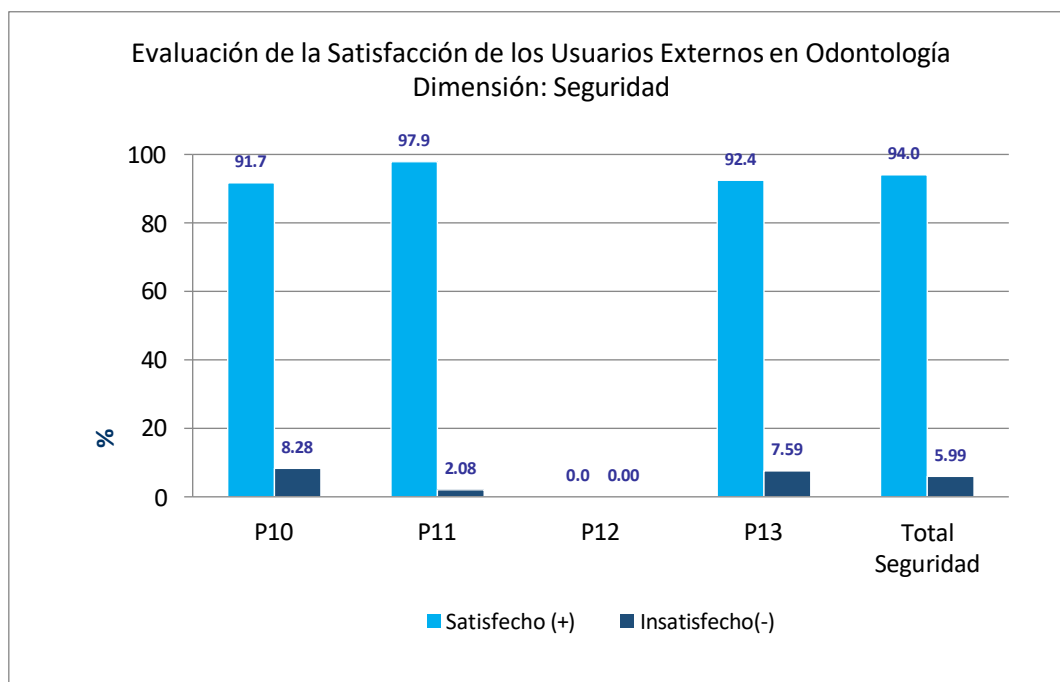
- Hace referencia a las preguntas de la P1 a la P5 del instrumento, cada par de barras representa el porcentaje de usuarios satisfechos (en celeste) e insatisfechos (en azul) para cada categoría.
- De la pregunta P2, P3, y "Total Fiabilidad" tienen altas tasas de satisfacción por encima del 85%, mientras que P1 tiene una tasa de satisfacción más baja en el 14.48%.

Gráfico 2. Evaluación de satisfacción de los usuarios externo en odontología –
Capacidad de respuesta



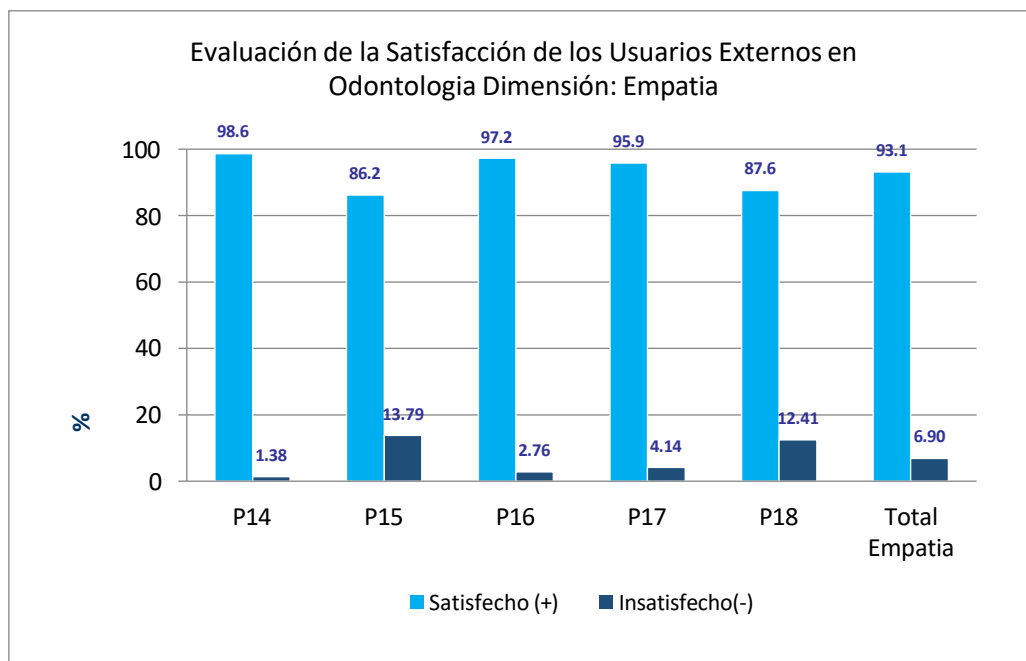
- Hace referencia a las preguntas de la P6 a la P9 del instrumento, cada par de barras representa el porcentaje de usuarios satisfechos (en celeste) e insatisfechos (en azul) para cada categoría.
- La pregunta P7 tiene la tasa más alta de satisfacción con un 99.3%, sin embargo el total de la capacidad de respuesta tiene una tasa de satisfacción del 93.6%

Gráfico 3. Evaluación de satisfacción de los usuarios externo en odontología – Seguridad



- P12: El 92.4% de los encuestados estaban satisfechos, y no hay datos visibles para los insatisfechos.
- P13: El 95.6% de los encuestados estaban satisfechos, y el 7.59% no lo estaban.
- Total, Seguridad: El 5.99% de los encuestados no estaban satisfechos. Los datos para los satisfechos corresponden al 94%.
- En general, la mayoría de los encuestados parecen estar satisfechos con la seguridad del servicio de salud proporcionado

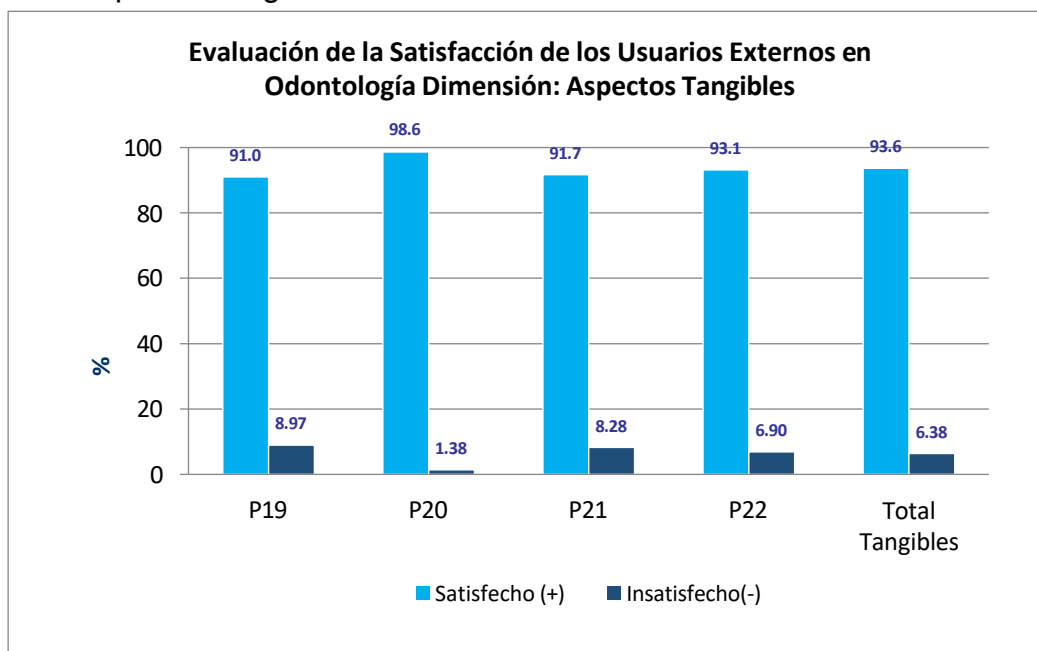
Gráfico 4. Evaluación de la satisfacción de los usuarios externo en odontología –
Empatía



El gráfico muestra seis categorías o grupos (P14 a P18 y Total Empatía).

- Cada barra está dividida en dos colores, celeste para "Satisfecho ", y azul para "Insatisfecho"
- El eje y representa porcentajes del 0 al 100%.
- La tasa de satisfacción más alta es del 98.6% para P14 y la más baja es del 86.2% para P15.
- La satisfacción total de la empatía es del 93.1%, mientras que la insatisfacción es del 6.9%.

Gráfico 5. Evaluación de satisfacción de los usuarios externo en odontología – Aspectos tangibles



- P19: 91.0% satisfecho, 8.97% insatisfecho
- P20: 98.6% satisfecho, 1.38% insatisfecho
- P21: 91.7% satisfecho, 8.28% insatisfecho
- P22: 93.1% satisfecho, 6.90% insatisfecho
- Total, Tangibles: 93.6% satisfecho, 6.38% insatisfecho.

Gráfico 6. Matriz de mejora

| Nº | Preguntas | SATISFECHOS (+) | | INSATISFECHOS (-) | |
|-------------------------|-----------|-------------------|--------------|---------------------|-------------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | P01 | 144 | 99.3 | 1 | 0.69 |
| 2 | P02 | 144 | 100.0 | 0 | 0.00 |
| 3 | P03 | 142 | 97.9 | 3 | 2.07 |
| 4 | P04 | 142 | 97.9 | 3 | 2.07 |
| 5 | P05 | 126 | 86.9 | 19 | 13.10 |
| 6 | P06 | 126 | 86.9 | 19 | 13.10 |
| 7 | P07 | 144 | 99.3 | 1 | 0.69 |
| 8 | P08 | 140 | 96.6 | 5 | 3.45 |
| 9 | P09 | 133 | 91.7 | 12 | 8.28 |
| 10 | P10 | 133 | 91.7 | 12 | 8.28 |
| 11 | P11 | 141 | 97.9 | 3 | 2.08 |
| 12 | P12 | 113 | 98.3 | 3 | 2.10 |
| 13 | P13 | 134 | 92.4 | 11 | 7.59 |
| 14 | P14 | 143 | 98.6 | 2 | 1.38 |
| 15 | P15 | 125 | 86.2 | 20 | 13.79 |
| 16 | P16 | 141 | 97.2 | 4 | 2.76 |
| 17 | P17 | 139 | 95.9 | 6 | 4.14 |
| 18 | P18 | 127 | 87.6 | 18 | 12.41 |
| 19 | P19 | 132 | 91.0 | 13 | 8.97 |
| 20 | P20 | 143 | 98.6 | 2 | 1.38 |
| 21 | P21 | 133 | 91.7 | 12 | 8.28 |
| 22 | P22 | 135 | 93.1 | 10 | 6.90 |
| Porcentaje Total | | 2867 | 94.22 | 176 | 5.78 |

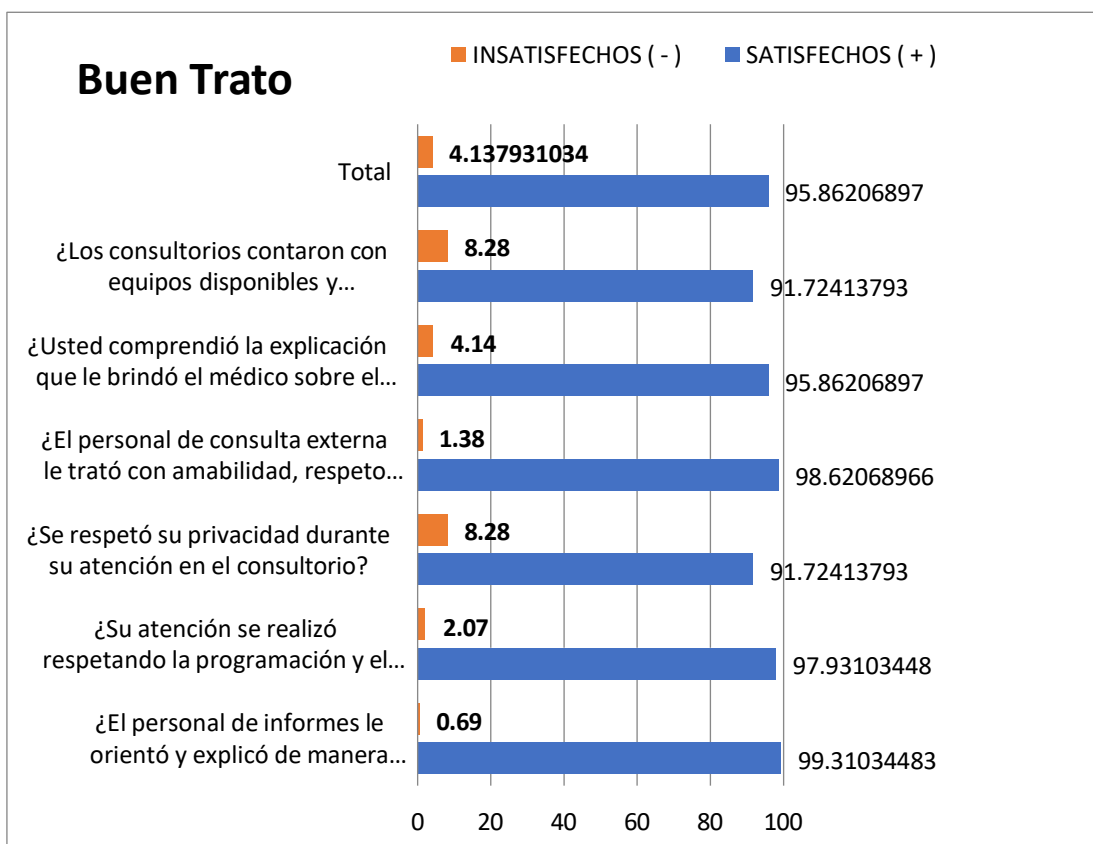
| | |
|----------|-------------|
| > 60% | Por Mejorar |
| 40 – 60% | En Proceso |
| < 40% | Aceptable |

Se observó 22 filas de datos que representó las diferentes preguntas (P1 a P22) y sus respuestas.

El porcentaje total de respuestas satisfechas es del 94.22%, y el de insatisfechas es del 5.78%.

El gráfico de barras representó los porcentajes de satisfacción para cada pregunta, con la mayoría de las barras alcanzando más del 90% de satisfacción, de acuerdo con el cuadro de mejoras basado en los niveles de satisfacción. el que se muestra en verde con un 5.78% estuvo dentro del margen considerado como aceptable.

Gráfico 7. Evaluación de la satisfacción en relación con el buen trato del usuario externo en odontología



Con relación al buen trato mostró un 95.86% de los encuestados estaban satisfechos. Los datos para los insatisfechos corresponden 8.28%.

En general, la mayoría de los encuestados parecen estar satisfechos con el buen trato recibido en el servicio de odontología proporcionado.

