



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y
POSGRADO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

“Satisfacción De Los Usuarios Y Calidad De Servicio En El Área De
Odontología Del Centro De Salud Tipo B Pallatanga”

Trabajo De Titulación Para Optar Al Título De
Magíster En Odontología Preventiva Y Social

AUTOR:
Od. Valencia Viscaíno Cristian Hernán

TUTOR:
Dr. Raciél Jorge Sánchez Sánchez

Riobamba, Ecuador. 2025

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **Valencia Viscaíno Cristian Hernán**, con número único de identificación **10385677-8**, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el área de odontología del Centro de Salud tipo B Pallatanga.” previo a la obtención del grado de Magíster en Odontología Preventiva y Social.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 16 de septiembre del 2024



Valencia Vizcaíno Cristian Hernán

1003856778

Certificación De Culminación De Trabajo De Titulación

En calidad de miembros del Tribunal designados por la Comisión de Posgrado, CERTIFICAMOS que una vez revisado el Trabajo de titulación bajo la modalidad Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado “**Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el área de odontología del Centro de Salud tipo B Pallatanga**”, dentro de la línea de investigación de Dominio emergente Salud como producto social. Línea de investigación: Salud, **presentado por el maestrante Valencia Viscaino Cristian Hernán**, portador de la CC. 1003856778, del programa de **Maestría en Odontología Preventiva y Social**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**RACIEL JORGE
SANCHEZ SANCHEZ**

Dr. Raciél Sánchez
TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**SILVIA VERONICA
VALLEJO LARA**

Esp. Silvia Vallejo
**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL 1**



Firmado electrónicamente por:
**CLARA DE LAS
MERCEDES MAYORGA
MAZON**

Mgs. Clara Mayorga
**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL 2**

Certificado De Herramienta De Similitud

De mi consideración:

Yo **Raciel Jorge Sánchez Sánchez**, certifico que **Cristian Hernan Valencia Viscaino** con cédula de identidad No. **1003856778** estudiante del programa de Maestría en Odontología Preventiva y Social , cohorte primera 2024 1S presentó su trabajo de titulación bajo la modalidad de Proyecto de titulación con componente de investigación aplicada y/o desarrollo denominado: **Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el área de odontología del Centro de Salud tipo B Pallatanga**, el mismo que fue sometido al sistema de verificación de similitud de contenido COMPILATION identificando el **1 %** en el texto y el **1%** en inteligencia artificial.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Raciel Jorge Sánchez Sánchez

CI: 1756347181

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo quiero dedicar a Dios por brindarme salud, vida y fe. A mis padres, porque siempre tuvieron fe en mí y me brindaron apoyo incondicional en todas las etapas de mi carrera como estudiante universitario, porque gracias a su ejemplo de constancia, trabajo duro y perseverancia obtuve la fuerza necesaria y ahora puedo ver realizada mi meta.

A mi hermano, tíos, primos y amigos por que admiro en ellos capacidad para superar obstáculos en la vida y adaptarse a cualquier adversidad. Gracias por darme el apoyo en cada paso realizado para culminar esta etapa de mi vida.

Cristian Hernán Valencia Viscaino

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a quienes hacen parte de la Universidad Nacional de Chimborazo por permitirme ser parte de esta prestigiosa institución; a sus docentes por fomentar en nosotros la búsqueda de un cambio en la sociedad y mejorar la calidad de vida a través de la salud oral en la provincia de Chimborazo y en nuestro Ecuador.

Al Dr. Raciél Sánchez, por brindarme su total apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación, así como darme el ejemplo de disciplina, trabajo y firmeza.

A las autoridades, doctores y funcionarios administrativos del Centro de salud tipo B Pallatanga que con su generosidad me apoyaron en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Cristian Hernán Valencia Viscaino

Índice General

Declaracion de Autoria y Cesion de Derechos	ii
Certificado de Culminacion de Trabajo de Titulación	iii
Certificado de Contenido de Similitud	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Capítulo 1 Generalidades.....	5
1.1 Planteamiento del problema	5
1.2 Justificación de la Investigación.....	6
1.3 Objetivos.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica	8
2.1 Antecedentes Investigativos	8
2.2 Fundamentación Legal	10
2.3 Fundamentación Teórica	12
2.3.1 Teorías Relacionadas con la Satisfacción de los Usuarios	12
2.3.2 Satisfacción de los Pacientes Frente a los Servicios de Salud.....	14
2.3.3 Importancia de la Satisfacción del Paciente	14
2.3.4 Modelos de la Calidad de Servicio	15

2.3.5	Otros Conceptos Revelantes	16
3.	Capítulo 3 Diseño Metodológico.....	18
3.1.	Enfoque de la Investigación	18
3.2.	Diseño de la Investigación.....	18
3.4.	Nivel de Investigación	19
3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	19
3.6.	Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos	20
3.7.	Población y Muestra	20
3.7.1.	Población	20
3.7.2.	Criterios de Inclusión.....	21
3.7.3.	Criterios de Exclusión	21
3.8.	Consideraciones Éticas	21
4.	Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados	23
4.1.	Análisis Descriptivo de los Resultados	23
4.2.	Estadística Inferencial.....	34
4.2.	Discusión de Resultados.....	36
5.	Capítulo 5 Marco Propositivo	38
5.1.	Planificación de la Actividad Preventiva.....	38
	Conclusiones.....	40
	Recomendaciones.....	41
	Referencias Bibliográficas	42
	Apéndice	46
	Apéndice A. Cuestionario	46
	Apéndice B. Guía de la entrevista	49
	Apéndice C. Resultados de la entrevista	1

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Enfoques relacionados con las teorías de satisfacción.</i>	13
Tabla 2. <i>Modelos de evaluación de la calidad del servicio.</i>	15
Tabla 3. <i>Género de los pacientes atendidos.</i>	23
Tabla 4 <i>Edad de los pacientes atendidos.</i>	24
Tabla 5 <i>Grupo étnico de los pacientes atendidos.</i>	24
Tabla 6 <i>Facilidad para obtener información.</i>	25
Tabla 7 <i>Tiempo de espera.</i>	27
Tabla 8 <i>Instalaciones del establecimiento de salud.</i>	28
Tabla 9 <i>Disponibilidad de mobiliario.</i>	30
Tabla 10 <i>Buen trato y capacidad de respuesta.</i>	31
Tabla 11 <i>Privacidad.</i>	33
Tabla 12 <i>Relación entre la percepción del buen trato y capacidad de respuesta y la satisfacción con las instalaciones del establecimiento de salud.</i>	34
Tabla 13 <i>Relación entre la percepción del tiempo de espera y la disponibilidad de mobiliario.</i>	35
Tabla 14. <i>Planificación de la actividad preventiva.</i>	39

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Género de los pacientes atendidos.</i>	23
Figura 2 <i>Grupo étnico de los pacientes atendidos.</i>	25
Figura 3 <i>Facilidad para obtener información.</i>	26
Figura 4 <i>Tiempo de espera.</i>	28
Figura 5 <i>Instalaciones del establecimiento de salud.</i>	29
Figura 6 <i>Disponibilidad de mobiliario.</i>	31
Figura 7 <i>Buen trato y capacidad de respuesta.</i>	32
Figura 8 <i>Privacidad.</i>	33

Resumen

El presente estudio de titulación, titulado “Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el área de odontología del centro de salud tipo B Pallatanga”, examina los factores que inciden en la percepción de los pacientes sobre la atención odontológica brindada. El propósito general fue describir la satisfacción experimentada por los usuarios del servicio odontológico y analizar su vínculo con la calidad del servicio proporcionado en el Centro de Salud tipo “B” Pallatanga. Se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo y transversal, empleando el cuestionario SERVQUAL para medir cinco dimensiones esenciales de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La muestra incluyó pacientes atendidos durante el periodo de estudio, cuyos datos fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial. Los hallazgos principales reflejaron que la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida, resaltando como fortalezas la facilidad de acceso a la información y el trato cordial del personal. Se identificaron oportunidades de mejora en aspectos como los tiempos de espera y el estado del mobiliario. En conclusión, la satisfacción de los usuarios está estrechamente relacionada con la percepción de calidad del servicio odontológico, especialmente en términos de infraestructura y atención del personal.

Palabras claves: *calidad del servicio, salud rural, odontología, satisfacción del paciente, SERVQUAL.*

ABSTRACT

The present degree project, titled “User Satisfaction and Service Quality in the Dental Area of the Pallatanga Type B Health Center”, examines the factors that shape users' perceptions of the dental care provided. The primary objective was to assess the perceived satisfaction of dental service patients and analyze its correlation with the quality of care delivered at the Type B Health Center in Pallatanga. A quantitative, descriptive, and cross-sectional methodology was applied, utilizing the SERVQUAL questionnaire to measure five essential dimensions of service quality: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sample comprised patients attended during the study period, whose data were analyzed using descriptive and inferential statistics. The key findings indicated that most patients expressed satisfaction with the care received, emphasizing strengths such as the accessibility of information and the staff's courteous approach. Nevertheless, areas requiring improvement were identified, including waiting times and furniture quality. In conclusion, patient satisfaction is closely associated with the perceived quality of dental services, particularly in terms of infrastructure and staff interaction

Keywords: Service quality, rural health, dentistry, patient satisfaction, SERVQUA



Reviewed by:

Mgs. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

Introducción

El estudio del nivel de satisfacción en usuarios y pacientes es esencial para un correcto desarrollo integral en la atención en un establecimiento de salud. Enfocar su importancia en los servicios de salud pública ayuda a tener una mejor visión de la opinión respecto a la atención ofrecida a los usuarios y sus opiniones al respecto, lo que resulta una mejoría significativa para las instituciones públicas y privadas de salud además mejorar áreas específicas y cumplir con los estándares de calidad de salud.

Por medio del presente estudio y análisis investigativo se logra estudiar el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al área de odontología en el Centro de Salud Tipo B Pallatanga el mismo está ubicado en la provincia de Chimborazo, cantón Pallatanga, Ecuador. En función de esto, se empleó el cuestionario *Service Quality* (SERVQUAL), herramienta enviada por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador mediante Quipux.

La importancia de esta investigación se encuentra en las contribuciones que puede ofrecer en los contextos académico, institucional y social. Desde una perspectiva académica, permitirá comprender los factores relacionados con la calidad en atención odontológica en contextos rurales. Desde un enfoque organizacional, los hallazgos podrán proporcionar al administrador técnico de este centro de salud, una base para implementar estrategias de mejora.

En el ámbito social, la investigación contribuye a garantizar que los residentes de comunidades con dificultades en el acceso a servicios de salud, reciban atención dental que solucione de forma oportuna sus necesidades urgentes, promoviendo una mayor adherencia a los servicios de salud y mejorando la salud bucal de la población.

El propósito de efectuar dicho proyecto investigativo fue mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y un corte transversal, el cual nos permite estudiar la satisfacción del usuario en un lapso exacto. La recopilación de toda la información se llevó a cabo en las instalaciones del Centro de Salud Tipo B Pallatanga y su principal herramienta e instrumento fue el cuestionario SERVQUAL (Servicio y calidad).

Los resultados incluyen analizar tanto la satisfacción del usuario al buscar atención odontológica como permitir encontrar causas que alteren su percepción de calidad del servicio prestado. Esto ayudará al Centro de Salud Tipo B Pallatanga a mejorar la atención en odontología. El proyecto tiene cinco secciones principales. Se inicia con la definición del problema y objetivos, sigue con el marco teórico, luego se describe la metodología, se presentan los resultados y, por último, se proponen mejoras.

Capítulo 1 Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

Estudios que realizó la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020), 1.8 millones de personas que representan el 24% de la población global, se encuentran en una realidad de pobreza y escasos recursos lo cual son precursores a problemas relacionados con la prestación de servicios. La falta de recursos, espacios adecuados y capacitaciones frecuentes son fundamentales para el análisis de satisfacción del paciente.

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2022) nos indica que las principales cualidades sociales son estilo de vida, aspecto laboral y vejez digna de todas las personas, así también como leyes y sistemas de política de salud, económicas y socioculturales que también tienen que ver en dichas condiciones. Dichas características pueden variar frente a los distintos grupos de poblaciones lo cual puede llevar a desigualdades en la calidad de servicio de salud. Pueden ser desigualdades las diferencias inevitables o a su vez inequidades las cuales son evitables y pueden solucionarse mediante correctas políticas de salud direccionadas a una equidad al prestar servicios de salud.

En cuanto a los indicadores de calidad, la percepción del usuario en los servicios odontológicos está vinculada con la evaluación de la atención, fundamental para examinar la eficiencia de cada prestación. Esto se relaciona con el acceso, la disponibilidad y el nivel de calidad del servicio brindado. (Al Ghanem et al., 2023).

En Ecuador, las iniciativas como el Plan Nacional de Salud Bucal (PNSB) en 2009, y la publicación de protocolos y guías clínicas entre 2010 y 2016, ha permitido que los

profesionales de salud cuenten con una señalética adecuada para el tratamiento de pacientes en los diferentes escenarios de atención, principalmente rurales (Parise-Vasco et al., 2020).

En conexión con esta problemática, el MSP informa que el Centro de Salud Tipo B Pallatanga ha estado ofreciendo atención dental a los habitantes de las comunidades de Trigoloma, El Rosal, Rodeo Baqueria, Bushqud y Panza Redonda durante más de medio siglo. A pesar de su prolongada relación con la comunidad, no se han generado estadísticas que midan el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con sus características sociodemográficas.

El fin de esta investigación es conocer cómo ven la calidad de atención los pacientes al ir a su cita odontológica en el Centro de Salud Tipo B Pallatanga. Su planteamiento es hacia satisfacción con todo el personal que labora en el centro de salud la mejora en infraestructura y mejora de calidad y calidez en atención a los usuarios. Aumentar la calidad y calidez en el servicio de odontología nos permite tener una mayor confianza en la relación médico- paciente y con la comunidad en general hace que acudan al servicio que oferta el centro de salud además de odontología. Algunas preguntas que se realizaron ante este estudio son: *¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente ante la atención ofrecida y recibida?* y *¿Cuáles son las características más importantes al evaluar la calidad de atención?*

1.2 Justificación de la Investigación

La presente investigación se basa en el modelo SERVQUAL, se configura como una herramienta para analizar como los usuarios de salud reciben la atención en cuanto a calidad. De esta manera se analizan puntos importantes, como la empatía, confianza y atención

personalizada. Mediante esta investigación se busca validar las teorías existentes, y adaptarlos al contexto de la realidad en el Ecuador.

La fundamentación teórica se sustenta en el modelo de atención al paciente. Esto guarda relación con la teoría de Oliver (1980), que sostiene que la satisfacción del cliente proviene de la comparación entre sus expectativas iniciales y la experiencia con el servicio obtenido. De igual manera, se vincula con los planteamientos de Grönroos (1984), quien enfatiza la relevancia de la calidad funcional y la calidad técnica..

Mediante esta investigación se busca responder a los cuestionamientos locales y aportar el campo de la salud oral en este sitio en específico. El análisis del entorno rural ha sido dejado de lado en el proceso de investigación, lo que imposibilita establecer particularidades en relación a características económicas, sociales y culturales. Al publicar estos resultados, la investigación puede ser un punto de partida para otras instituciones con características similares, y de esta manera implementar estrategias.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Caracterizar la satisfacción percibida por los pacientes que reciben atención odontológica en el Centro de Salud tipo “B” Pallatanga, en relación con la calidad del servicio.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Valorar mediante el cuestionario SERVQUAL antes y una vez concluido la atención el nivel de satisfacción percibida del usuario que acuden al servicio de odontología.

- Reconocer los motivos de insatisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología.
- Comparar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de servicio que reciben en el servicio de odontología del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga.

Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica

2.1 Antecedentes Investigativos

El estudio titulado de Gonzales et al. (2020), se propuso evaluar la calidad de la atención odontológica en relación con la estructura, los procesos y los resultados desde el punto de vista del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud. Dentro de los resultados, el 90% de los pacientes señaló haber recibido un trato cordial, el 67.5% indicó que se le brindaron explicaciones sobre su tratamiento, el 74.5% recibió orientación en salud bucal, el 36.5% valoró la espera como estupenda (menos de 20 minutos) y el 44.5% la evaluó como normal (menos de 40 minutos). En conclusión, este trabajo investigativo nos dice que la satisfacción del usuario está limitada por tres factores que son la calidad y calidez que recibe del profesional de la salud, la buena comunicación con el paciente acerca del tratamiento que se va a realizar y no presentar inconvenientes antes, durante y después de la cita odontológica.

La investigación realizada por Chiroque et al. (2022), tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción de los pacientes militares en servicio activo que iniciaron un tratamiento odontológico. El estudio se realizó a 394 pacientes militares de servicio activo en el área de odontología del Hospital Militar Central en Lima- Perú. Los hallazgos revelaron que el 82.49% de los pacientes manifestaron estar satisfechos, destacando la

empatía y la seguridad como los aspectos mejor valorados. En conclusión, el estudio determinó que el nivel general de satisfacción en los pacientes militares era “aceptable”, destacándose especialmente la dimensión de empatía.

A diferencia de esta investigación, el estudio en el Centro de Salud tipo B Pallatanga se centra en la evaluación continua de la satisfacción antes y después de la atención odontológica, aplicando el cuestionario SERVQUAL para identificar causas específicas de insatisfacción y proponer mejoras en el servicio en un entorno comunitario y no militar (Chiroque et al., 2022).

En un estudio de Lozano et al. (2022) tuvieron como objetivo conocer la calidad del servicio de la facultad de odontología de la Universidad de la República en Uruguay a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios atendidos.

Se realizó una encuesta telefónica a 500 adultos, obteniendo respuesta de 303 personas. El 72.6 % expresó alta satisfacción con la atención, y el 94.1 % planea regresar para futuras consultas (Lozano et al., 2022). Los resultados muestran que la calidad de servicios es la indicada además buen promedio en las áreas en general y buena respuesta de los pacientes al servicio ofrecido, como en el estudio en el Centro de Salud Tipo B Pallatanga la meta es mejorar mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL (servicio y calidad).

El estudio de Morales et al. (2023) nos menciona a la satisfacción de los usuarios en la Clínica Odontológica de la Universidad México Americana del Norte en Reynosa y se realizó un test a 200 pacientes que acudían a su cita odontológica usando un análisis descriptivo, observacional y transversal. Los resultados indican que la satisfacción del usuario aumenta en pacientes de edad avanzada y disminuía en pacientes con otras morbilidades. Los principales indicadores de satisfacción al usuario fueron cuatro que son:

infraestructura adecuada y nueva, atención de calidad y calidez hacia el paciente, la garantía de los servicios ofrecidos y la buena práctica odontológica. En conclusión, las observaciones finales de este estudio mencionan que aunque la calidad de los servicios es buena es necesario un plan de acción para mejorar la atención.

La investigación realizada de Hernández et al. (2022) se hizo un estudio a la calidad de atención en el área de odontología en pacientes sin cobertura de seguridad social. El estudio se llevó a cabo de manera observacional y transversal, teniendo en cuenta espacios de trabajo, calidad de tratamientos realizados y resultados satisfactorios. Al finalizar este estudio nos menciona una calidad total del 69.73%, la cual es 72.9% para los sitios de trabajo, 54.61% para los tratamientos y 81.6% para los resultados satisfactorios. También Se evidencio escasez de materiales odontológicos.

El estudio indica que una evaluación minuciosa de la calidad en la atención odontológica integral nos permite mejorar áreas claves, además de tomas de decisiones acertadas basadas en evidencia científica (Hernández et al., 2022). Esta investigación nos ofrece un análisis profundo de la atención estomatológica brindada en establecimiento que ofrece atención primaria de salud, mientras que el estudio realizado en el Centro de Salud Tipo B Pallatanga prioriza la percepción de los pacientes antes que la satisfacción con la atención ofrecida.

2.2 Fundamentación Legal

Lo que estipula la *Ley Orgánica de Salud* de Ecuador (Ley numero 67), reformada en 2015, regulariza el ejercicio profesional de la odontología. Decreta medidas ante la calidad y calidez de los servicios prestados y las responsabilidades que adquieren al ejercer la práctica odontológica de manera profesional:

Art. 168: menciona que los profesionales odontólogos tienen la potestad de poder prescribir medicación (MSP, 2023).

Art. 172: es totalmente ilegal que en farmacias, mecánicas dentales o boticas ofertar tratamientos odontológicos, tomas de muestras u ofrecer servicios de laboratorios clínicos.(MSP, 2023).

En el *Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud* (Decreto Ejecutivo 3611) se encuentran disposiciones que impactan directamente en la práctica de la odontología dentro del sistema de salud ecuatoriano. La odontología es parte de la red de servicios del Sistema Nacional de Salud, organizado para ofrecer atención integral a través de distintos niveles de complejidad (Art. 19). Los servicios odontológicos se incluyen en los planes de salud cantonales y provinciales, que están orientados a la salud familiar y comunitaria (Art. 7) (MSP, 2003).

En cuanto a los requisitos de operación, los servicios de odontología, al igual que otros servicios de salud, deben cumplir con normas de licenciamiento establecidas por el MSP para operar legalmente (Art. 21). Además, deben someterse a un proceso de acreditación para garantizar la calidad en la atención, lo cual incluye una evaluación del desempeño de las instituciones y su cumplimiento con normas de calidad (Art. 23) (MSP, 2003).

Según La *Ley Orgánica de Salud* pide que para brindar atención odontológica se exigen protocolos y estándares de calidad y un sistema de referencia a otras especialidades para dar un servicio de salud dental de alta calidad y calidez. Según La *Ley de Defensa Profesional de Odontólogos y Mecánicos Dentales* se decreta que el único que está en la capacidad de atender un paciente es el odontólogo titulado y avalado por la Senescyt y aces

y los mecánicos dentales únicamente realizaran trabajos en laboratorios dentales. (Federación Odontológica Ecuatoriana [FOE], 2003).

Mediante el cumplimiento de la ley se imponen sanciones a las personas que incumplan estas disposiciones. Los profesionales odontólogos que ejercen de manera ilegal la práctica de la odontología pueden perder la licencia profesional ya sea de manera definitiva o temporal de acuerdo a si son o no reincidentes. Los mecánicos dentales que trabajen sin certificación pueden ser multados y perder su certificado, con posibilidad de que sus equipos sean decomisados si reinciden. Por último, las autoridades de sanidad son responsables de aplicar estas sanciones (FOE, 2003).

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Teorías Relacionadas con la Satisfacción de los Usuarios

La literatura examina la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los pacientes en relación con un servicio de atención. En este contexto, el paciente se considera un usuario individual que recibe orientación de profesionales. La falta de una descripción universalmente reconocida de la satisfacción del paciente puede estar relacionada con la confusión sobre la validez al cuantificar y calificar servicios o experiencias particulares (Afrashtehfar et al., 2020).

La satisfacción del usuario es fundamental en la calidad de los servicios sanitarios, tanto que se ha desarrollado un paradigma específico a partir de estudios sobre la satisfacción del usuario o consumidor, publicados desde la década de 1950. Un ejemplo inicial es la teoría de disonancia cognitiva de Leon Festinger, que dio lugar a otras teorías como la de Asimilación y la Teoría de la Negatividad. Estas teorías psicológicas y sociales se aplicaron al ámbito de la mercadotecnia y estrategias empresariales, con el objetivo de atraer

consumidores a productos o servicios, lo que dio inicio al estudio de la satisfacción del usuario (Meléndez, 2019).

En los años noventa, la investigación sobre la satisfacción del usuario en salud se popularizó a través de herramientas validadas y cuestionarios estandarizados, que permitieron medir el nivel y las dimensiones de la satisfacción, convirtiéndola en un recurso indispensable para conocer a profundidad como se desarrolla un servicio de salud (Meléndez, 2019).

Tabla 1

Puntos de vista relacionados con las teorías de satisfacción.

Teoría	Descripción	Enfoque	Limitaciones
Teoría de la desconfirmación	Se realiza la diferenciación de experiencias y expectativas en base de la satisfacción de las personas.	La satisfacción se relaciona inversamente con las discrepancias, sean positivas o negativas.	Criticada por no considerar que discrepancias positivas también pueden llevar a insatisfacción.
Teoría económica	Los pacientes esperan calidad de atención igual o superior al costo del servicio.	Relaciona la satisfacción del paciente con el valor percibido en función del costo del servicio.	Limitada al no abordar aspectos de satisfacción que no son monetarios.
Teorías de la equidad	La satisfacción se alcanza cuando el paciente percibe que su relación de entrada-salida es razonable en comparación con otros.	Basada en la comparación social; entradas incluyen recursos y las salidas son las mejoras de salud.	Puede no considerar percepciones individuales fuera de la comparación social.
Teoría de la calidad en salud	Enfatiza factores específicos de calidad (como el cuidado	El cuidado interpersonal tiene	Al enfocarse en la calidad, puede pasar por alto otras

	interpersonal) en la satisfacción del paciente.	una gran influencia en la satisfacción.	dimensiones de la satisfacción del paciente.
Teoría de las necesidades	Destaca la importancia de alinear los objetivos de salud entre pacientes y clínicos.	Ayuda a visualizar y comprender las prioridades diferentes de pacientes y médicos.	El marco puede ser demasiado simple y variar en orden según la situación clínica.

Nota. Afrashtehfar et al., (2020)

2.3.2 Satisfacción de los Pacientes Frente a los Servicios de Salud

La satisfacción del paciente se produce cuando los proveedores de atención en salud superan las expectativas de los pacientes al brindar servicios de calidad. Este es un determinante en la prestación de atención sanitaria y, como indicador aceptado mundialmente, debería formar parte continuamente de los estándares para las instituciones (Wu et al., 2021).

La calidad de la atención sanitaria y, en realidad, una población sana se puede lograr si la atención proporcionada es del más alto nivel, universal, asequible y dirigida a una población más amplia de la comunidad. La calidad del servicio percibida, se basa en las decisiones tomadas por los pacientes sobre los servicios esperados del proveedor de atención. Los diferentes elementos que conducen a las expectativas del paciente incluyen el servicio adecuado, el servicio deseado, la tolerancia y el servicio previsto (Wu et al., 2021).

2.3.3 Importancia de la Satisfacción del Paciente

Se sugiere que un alto nivel de satisfacción del paciente surge al darle prioridad a sus opiniones en la elección de un servicio de salud, en la asistencia a consultas con profesionales y en la selección de opciones de tratamiento recomendadas. Sin embargo,

persisten numerosas complejidades en el logro de la satisfacción del paciente, así como en la definición y medición de su fundamento teórico (Batbaatar et al., 2015).

2.3.4 Modelos de la Calidad de Servicio

Evaluar la calidad del servicio es clave en distintos sectores, por lo que existen varios modelos con enfoques y dimensiones diferentes. La **Tabla 2** da a conocer los modelos más relevantes.

Tabla 2.

Modelos de evaluación de la calidad del servicio.

Modelo	Descripción	Fortalezas	Limitaciones
Donabedian (1966)	Tres dimensiones: estructura, desarrollo y resultados esperados.	Enfoque técnico y causal para servicios de salud.	Su análisis se basa en el punto de vista profesional que el punto de vista del paciente o usuario.
SERVPERF (1992)	Alternativa al test SERVQUAL, su análisis va direccionado a los puntos de vista del usuario o paciente sin tomar en cuenta las expectativas que este tiene del servicio ofrecido.	Complejidad menor que el test SERVQUAL y tiene un mayor porcentaje de precisión psicométrica.	No es muy preciso al relacionar las expectativas con la percepción del servicio ofrecido.
Jerárquico multidimensional	Organiza la calidad en tres factores o dimensiones	Permite capturar la complejidad de la	Complejidad en la implementación

	1. Infraestructura.	percepción del	debido a los múltiples
	2. Trato con el usuario.	usuario.	subdimensiones.
	3. Resultados obtenidos y subtipos para un análisis minucioso.		
LibQUAL (2001)	Adaptación del SERVQUAL para servicios bibliotecarios. Evalúa el valor del servicio, espacio, acceso a la información y control del personal.	Específico para bibliotecas y orientado al usuario.	Requiere capacitación y recursos adicionales para su implementación.
ES-QUAL (2005)	Diseñado para evaluar la calidad en sitios web. Incluye dos escalas: ES-QUAL (para eficiencia y privacidad) y E-RecS-QUAL (para usuarios frecuentes).	Innovador para servicios digitales y adaptable a diferentes plataformas.	Costoso de implementar y requiere educación previa para los usuarios.

Nota. Batbaatar et al., (2015).

2.3.5 Otros Conceptos Revelantes

Percepción de Pacientes frente a la Salud. Está relacionada a cómo los usuarios de salud experimentan los servicios de atención, en relación a la comunicación y apoyo de los profesionales (Velić et al., 2023).

Experiencia del Cliente. Se trata de la respuesta a los consumidores, que se derivan en opiniones objetivas en relación a la calidad del servicio, atención a cada uno de los individuos y la oferta de servicios en cada organización (Schwager & Meyer, 2019).

Capítulo 3 Diseño Metodológico

3.1. Enfoque de la Investigación

Se desarrolló una investigación cuantitativa, basada en la recolección y análisis de datos, lo que permitirá describir y analizar el fenómeno en estudio. Según Sampieri et al. (2014), este enfoque se utiliza comúnmente cuando se busca medir variables objetivas y obtener resultados que puedan ser generalizados a una población mayor. En el caso de este trabajo, el objetivo es caracterizar la satisfacción percibida por los pacientes que reciben atención odontológica en el Centro de Salud tipo “B” Pallatanga, en relación con la calidad del servicio.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo - correlacional con un enfoque transversal, lo que permitirá analizar y describir la satisfacción de los pacientes, además de identificar posibles relaciones entre esta y diferentes aspectos de la calidad del servicio.

3.3. Tipo de Investigación

La investigación realizada en este estudio fue de carácter no experimental, ya que se centró en observar y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios sin intervenir o manipular variables. En este enfoque, los datos se recogen tal como se presentan en el entorno natural, sin modificar el comportamiento de los participantes (UAEI, 2020).

3.4. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, permitiendo alcanzar el objetivo dirigido a caracterizar los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas. Este tipo de investigación proporcionó una descripción detallada del fenómeno en cuestión, en este caso, el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al área de odontología (Manterola & Otzen, 2014).

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario basado en el modelo *SERVice QUALity*, diseñado para medir la percepción de la calidad del servicio brindado en comparación con las expectativas de los usuarios. La encuesta fue aplicada por orden del MSP de Ecuador, siguiendo la directriz establecida en el Memorando Nro. MSP-CZONAL3-2024-4161-M, enviado a través del sistema de gestión documental Quipux. Esta disposición fue emitida por la Coordinación Zonal 3 - Salud, autorizando la recolección de datos en el Centro de Salud tipo B Pallatanga.

La técnica de encuesta llamada servicios y calidad (SERVQUAL), creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, fue desarrollado para calificar la calidad del servicio prestado. Desde entonces, se ha consolidado como un recurso aplicado en diferentes sectores, gracias a su capacidad para detectar cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Nishizawa, 2014).

La aplicación del cuestionario, se realizó en formato físico, mediante la solicitud a cada uno de los usuarios que accedieron al consultorio odontológico, posterior haber recibido atención por parte de los profesionales de salud durante el mes de mayo del 2024. De esta manera, fue posible obtener respuestas inmediatas por parte de los usuarios de salud.

1. **Obtención de permisos:** se solicitó la autorización de las autoridades del centro de salud para realizar la investigación.
2. **Aplicación del cuestionario:** los cuestionarios se aplicarán de forma presencial.
3. **Realización de entrevistas:** las entrevistas se programaron con los pacientes seleccionados después de haber recibido la atención.
4. **Registro de datos:** los datos obtenidos se analizarán en una base de datos para su posterior proceso y resultados.

3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos

Las encuestas en formato físico se transcribieron en *Microsoft Excel* para organizar los datos. Luego, la información se trasladó al programa *SPSS versión 25*, donde se realizaron los análisis planteados previamente. Se calcularon frecuencias y porcentajes para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y describir sus características. Además, se analizaron relaciones entre variables.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

La población objetivo estuvo constituida por los pacientes que visitaron el servicio de odontología del Centro de Salud Tipo B Pallatanga durante el mes de mayo de 2024, con un total de 365 usuarios, en la que se incluyó a todos los usuarios que solicitaron y recibieron atención odontológica en el centro de salud contexto de estudio durante ese período. Siguiendo un muestreo no probabilístico por conveniencia basado en criterios de selección, se incluyeron en el estudio aquellos pacientes que completaron el ciclo de atención

odontológica (n=102); es decir, aquellos que recibieron todos los servicios planificados durante su visita.

3.7.2. Criterios de Inclusión

- Pacientes que acudieron al Centro de Salud Tipo B Pallatanga durante el mes de mayo de 2024 y recibieron atención odontológica completa.
- Pacientes que recibieron atención odontológica por primera vez.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Participantes que hayan aceptado voluntariamente formar parte del estudio mediante la firma de un consentimiento informado.

3.7.3. Criterios de Exclusión

- Usuarios que recibieron atención exclusivamente por emergencias.
- Pacientes con limitaciones cognitivas, lingüísticas o de otro tipo que dificulten la comprensión o respuesta al cuestionario.
- Usuarios que hayan recibido atención odontológica más de una vez durante el período del estudio.

3.8. Consideraciones Éticas

En todo momento se respetaron las normas bioéticas para proteger a los participantes del estudio. Antes de recoger los datos, se pidió a cada participante que firmara un consentimiento informado, asegurándose de que comprendieran claramente los objetivos del estudio, los procedimientos involucrados y cualquier posible impacto. Se brindó toda la información necesaria y se permitió que los participantes hicieran preguntas para decidir libremente si deseaban participar.

Además, se cuidó estrictamente la confidencialidad de la información obtenida. En esta investigación se aplicaron las pautas éticas establecidas en el informe Belmont, priorizando el principio de justicia, la igualdad en el acceso a los cuidados sin ningún tipo de discriminación y la confidencialidad. Además, se respetó la dignidad humana, asegurando un trato respetuoso hacia todas las personas como individuos autónomos, previo a la firma del consentimiento informado. (Observatori de Bioètica i Dret. El informe Belmont, 1979).

Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados

4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados

Tabla 3.

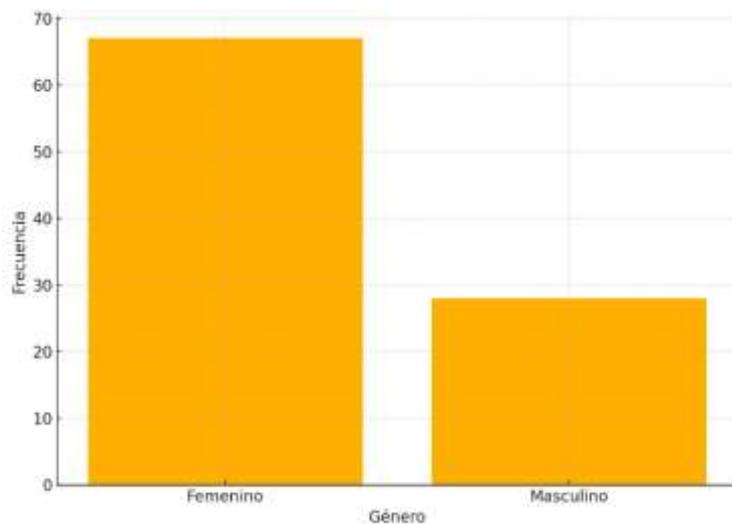
Género de los pacientes atendidos.

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	65	59.09
Masculino	45	40.91

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Género de los pacientes atendidos.



Nota. Elaboración propia.

Se identificó que el 59.09% son mujeres (femenino), y que el 40.91% son hombres (masculino). Esto establece que mujeres son mayor número de participantes que hombres en este grupo de estudio.

Tabla 4*Edad de los pacientes atendidos.*

Medida	Valor
Media	33.99
Mediana	32.00
Moda	18.00
Rango	53.00
Desviación estándar	13.56

Nota. Elaboración propia.

La edad promedio de los participantes es 33.99 años, y la mediana es 32 años. La edad promedio es 53 años de edad (16 a 69 años), y su desviación estándar es 13.56.

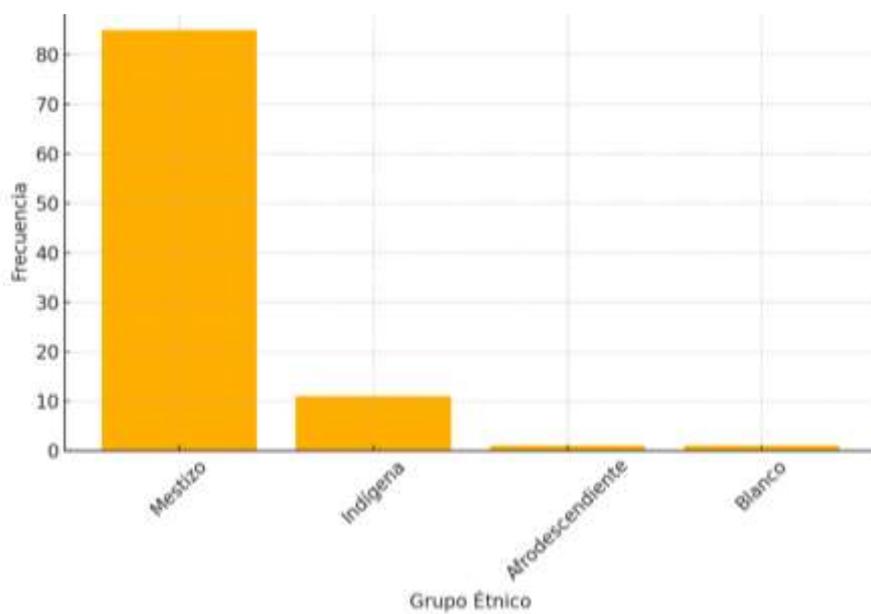
Tabla 5*Grupo étnico de los pacientes atendidos.*

Grupo Étnico	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mestizo	85	86.73
Indígena	13	11.22
Afrodescendiente	1	1.02
Blanco	1	1.02

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Grupo étnico de los pacientes atendidos.



Nota. Elaboración propia.

El 86.73% de los usuarios pertenece al grupo étnico mestizo y un 11.22% de usuarios indígenas. Los grupos afrodescendiente y blanco representan el 1.02% de la población.

Tabla 6

Facilidad para obtener información.

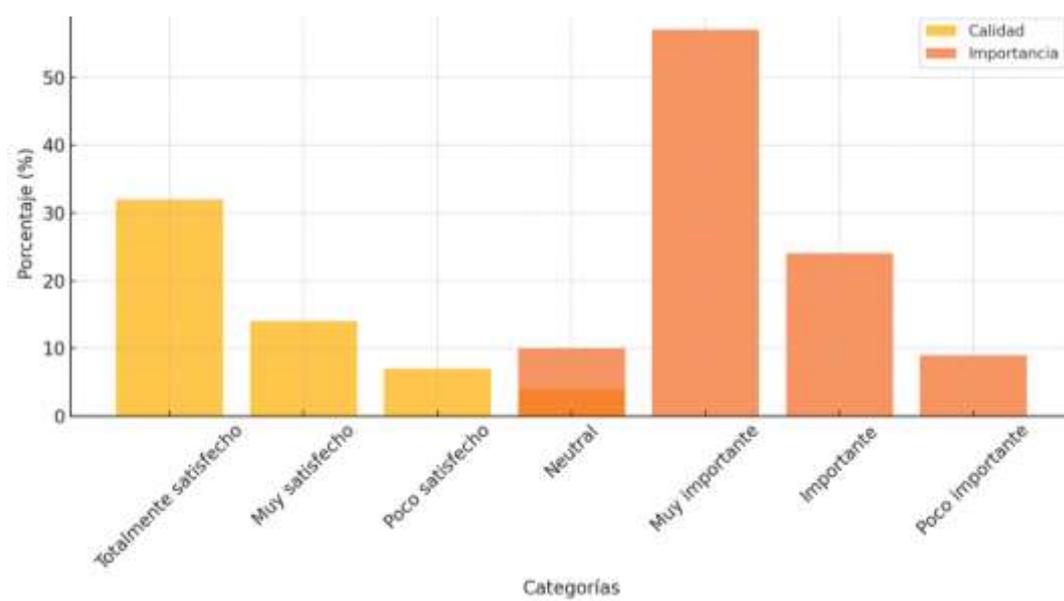
Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	32	32.0
Muy satisfecho	14	14.0
Poco satisfecho	7	7.0
Neutral	4	4.0

Importancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	57	57.0
Importante	24	24.0
Neutral	10	10.0
Poco importante	9	9.0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Facilidad para obtener información.



Nota. Elaboración propia.

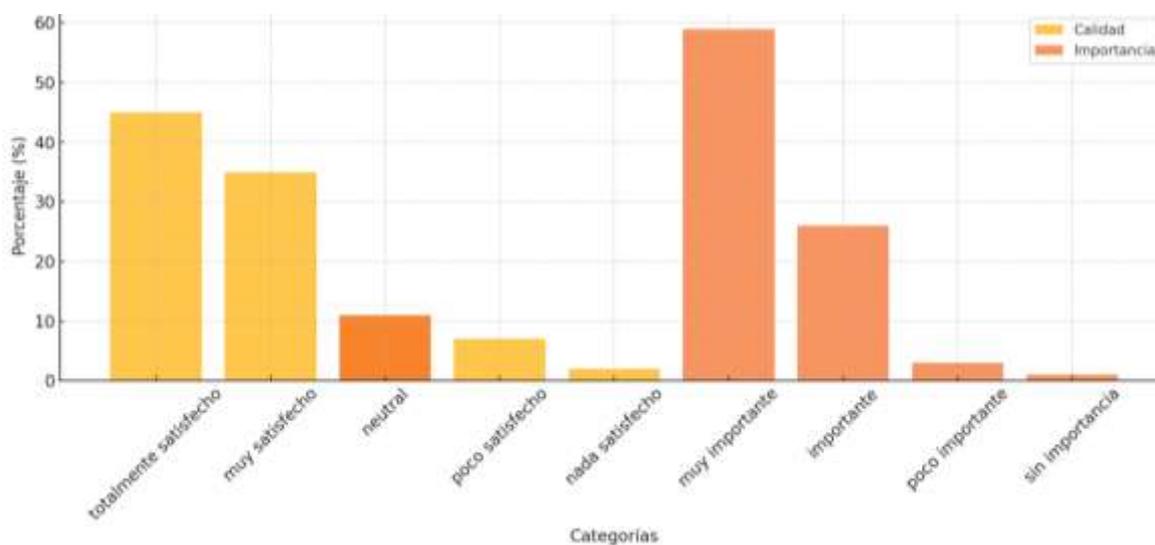
El 32% de los usuarios está "totalmente satisfecho" y el 14% "muy satisfecho" con la información. El 57% cree que es "muy importante", pero el 7% está "poco satisfecho" y el 4% es "neutral".

Tabla 7*Tiempo de espera.*

Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	43	43.0
Muy satisfecho	37	37.0
Neutral	11	11.0
Poco satisfecho	6	6.0
Nada satisfecho	3	3.0

Importancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	59	59.0
Importante	26	26.0
Neutral	11	11.0
Poco importante	3	3.0
Sin importancia	1	1.0

Nota. Elaboración propia.

Figura 4*Tiempo de espera.*

Nota. Elaboración propia.

El 43% de los usuarios está "totalmente satisfecho" y el 37% "muy satisfecho" con el tiempo de espera. Un 11% es neutral, mientras que el 6% está "poco satisfecho" y el 3% "nada satisfecho". Además, el 59% considera este aspecto "muy importante" y el 26% lo califica como "importante".

Tabla 8*Instalaciones del establecimiento de salud.*

Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	46	49.46
Muy satisfecho	26	27.96
Poco satisfecho	10	10.75
Neutral	6	6.45

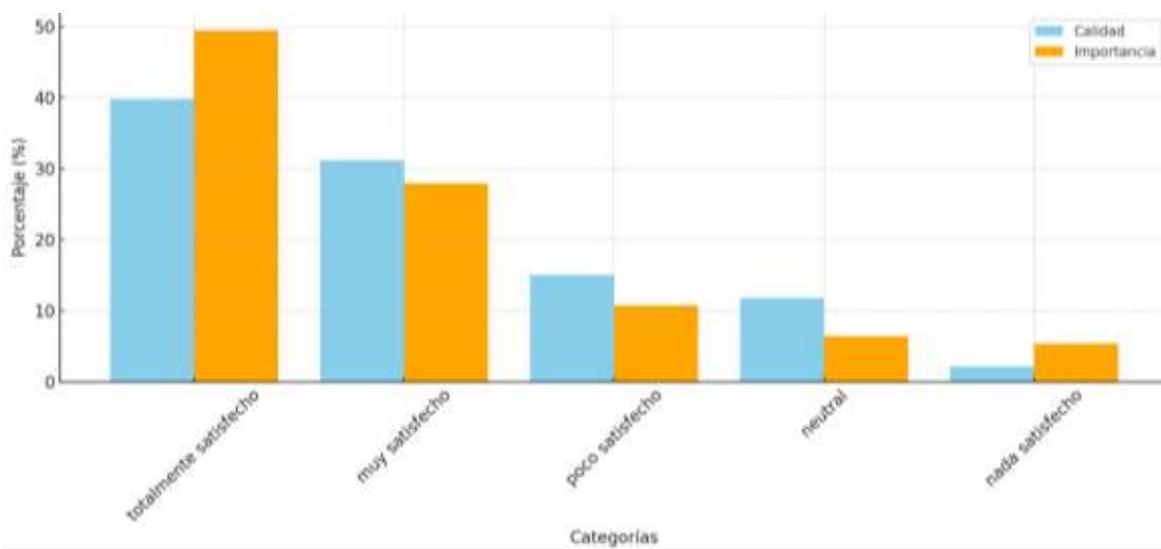
Nada satisfecho 5 5.38

Importancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	46	49.46
Importante	26	27.96
Poco importante	10	10.75
Neutral	6	6.45
Sin importancia	5	5.38

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Instalaciones del establecimiento de salud.



Nota. Elaboración propia.

El 49.46% de los usuarios está "totalmente satisfecho" y el 27.96% "muy satisfecho" con las instalaciones. Además, el 49.46% considera este aspecto "muy importante" y el 27.96% "importante"..

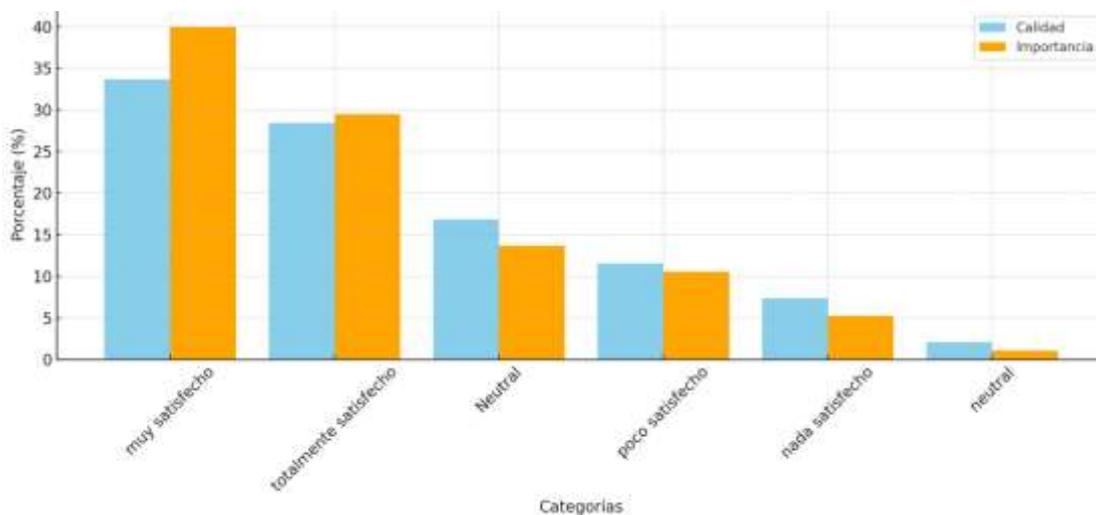
Tabla 9

Disponibilidad de mobiliario.

Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	60	61.86
Muy satisfecho	15	15.46
Nada satisfecho	12	12.37
Neutral	2	2.06
Sin respuesta (nn)	2	2.06

Importancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	65	67.01
Importante	15	15.46
Sin importancia	8	8.25
Poco importante	4	4.12
Sin respuesta (nn)	2	2.06

Nota. Elaboración propia.

Figura 6*Disponibilidad de mobiliario.**Nota.* Elaboración propia.

El 35.79% de los usuarios está "muy satisfecho" y el 31.58% "totalmente satisfecho" con el mobiliario. Además, el 40% lo considera "muy importante" y el 29.47% "importante".

Tabla 10*Buen trato y capacidad de respuesta.*

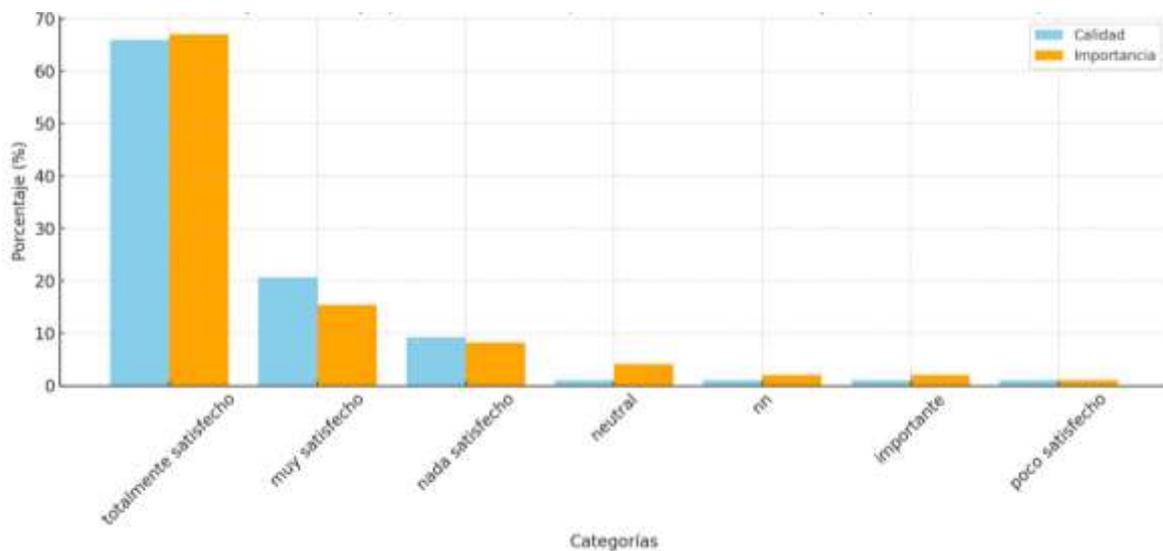
Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	34	35.79
Totalmente satisfecho	30	31.58
Neutral	15	15.79
Poco satisfecho	10	10.53
Nada satisfecho	6	6.32

Importancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	38	40.00
Importante	28	29.47
Neutral	13	13.68
Poco importante	10	10.53
Sin importancia	5	5.26

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Buen trato y capacidad de respuesta.



Nota. Elaboración propia.

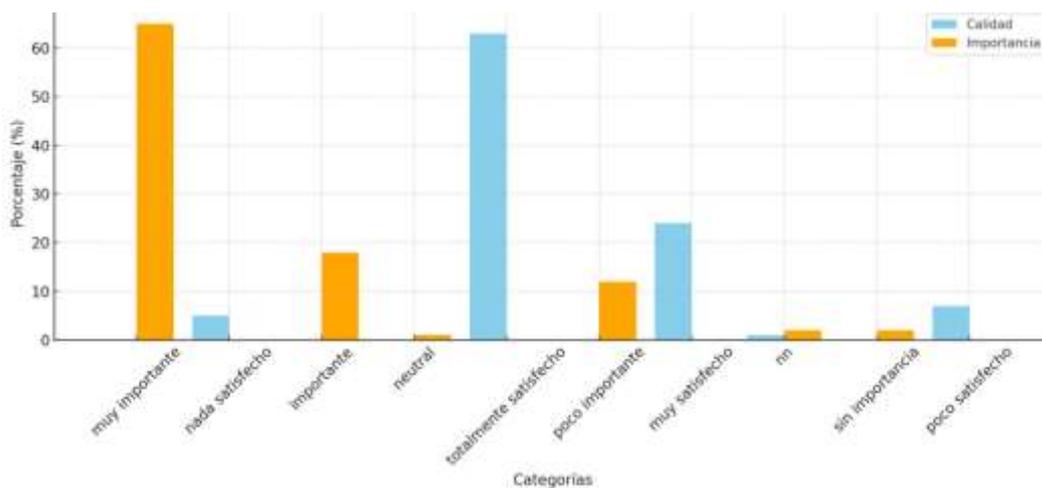
El 61.86% de los usuarios está "totalmente satisfecho" y el 15.46% "muy satisfecho" con el trato y la capacidad de respuesta. Además, el 67.01% considera este aspecto "muy importante".

Tabla 11*Privacidad.*

Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	65	65.0
Muy satisfecho	18	18.0
Poco satisfecho	8	8.0
Nada satisfecho	7	7.0
Neutral	2	2.0

Importancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	65	65.0
Importante	18	18.0
Poco importante	10	10.0
Sin importancia	5	5.0
Neutral	2	2.0

Nota. Elaboración propia.**Figura 8***Privacidad.*



Nota. Elaboración propia.

El 65% de los usuarios está "totalmente satisfecho" y el 18% "muy satisfecho" con la privacidad. Sin embargo, un 15% tiene baja satisfacción, y el 65% considera este aspecto "muy importante".

4.2. Estadística Inferencial

Tabla 12

Relación entre la percepción del buen trato y capacidad de respuesta y la satisfacción con las instalaciones del establecimiento de salud.

Instalaciones del establecimiento de salud	Buen trato y capacidad de respuesta						Total
	Totalmente satisfecho	Nada satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Sin respuesta	Poco satisfecho	
Totalmente satisfecho	29	0	0	11	0	0	40
Muy satisfecho	25	2	0	4	0	0	31
Poco satisfecho	2	6	1	4	1	1	15
Neutral	11	0	0	1	0	0	12
Nada satisfecho	0	2	0	0	0	0	2
Total	67	10	1	20	1	1	100

Pruebas de χ^2

	Valor	gl	p
χ^2	65.7	20	<.001
N	100		

Nota. Elaboración propia.

El valor de $\chi^2 = 65.7$ con $gl = 20$ y $p < 0.001$ muestra una relación estrecha entre el buen trato y las instalaciones. Esto indica que la percepción de uno influye en la del otro.

Tabla 13

Relación entre la percepción del tiempo de espera y la disponibilidad de mobiliario.

Disponibilidad de mobiliario	Tiempo de espera					Total
	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Neutral	Poco satisfecho	Nada satisfecho	
Muy satisfecho	14	13	6	0	0	33
Neutral	5	11	1	1	0	18
Totalmente satisfecho	24	6	0	0	1	31
Nada satisfecho	1	0	4	2	0	7
Poco satisfecho	1	5	0	4	1	11
Total	45	35	11	7	2	100

Pruebas de χ^2

	Valor	gl	p
χ^2	68.8	16	<.001
N	100		

Nota. Elaboración propia.

El valor de $\chi^2 = 68.8$ con $gl = 16$ y $p < 0.001$ indica una asociación significativa entre la percepción del tiempo de espera y la disponibilidad de mobiliario. Esto significa que los cambios en la percepción de uno influyen en el otro.

4.2. Discusión de Resultados

La presente investigación se enfocó en analizar los resultados obtenidos en la encuesta SERVQUAL, en relación a los objetivos planteados previamente. Se abordará características socio demográficas de los pacientes atendidos, los resultados derivados del cuestionario, los principales motivos de insatisfacción reportado por los usuarios y la relación entre el nivel de satisfacción con la calidad percibida en el servicio odontológico del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga.

En cuanto al análisis en las características sociodemográficas, la mayoría de los participantes atendidos en el centro de salud fueron mujeres con un 59.09%, mientras que los hombres representaron el 40.91% (**Tabla 3 y Figura 1**). Eso coincide con estudios previos que reportan una mayor predisposición de las pacientes femeninas a buscar atención odontológica debido a la percepción de la salud bucal (Chiroque et al., 2022).

Es lo que tiene que ver a la distribución por la edad, los resultados indicaron que existe una Media de 33.9 años de edad, con una moda de 18 años y una mediana de 32. Esto refleja que en el servicio se atienden principalmente adultos jóvenes (**Tabla 4**). Estos datos se pueden comparar con los reportados en la investigación de Morales et al. (2023), dice que identificar una predominancia de adultos jóvenes en los servicios comunitarios de odontología.

Por otro lado, en relación al grupo étnico, se mostró que el 86.73% se identificaron como mestizos, el 11.22%, indígenas y los afro descendientes y blancos constituyeron el

1.02% (**Tabla 5, Figura 3**). El perfil de pacientes atendidos se relaciona con la composición demográfica predominante en la región que es similar a otros estudios realizados en zonas rurales de Latinoamérica (Hernández et al., 2022).

En cuanto a los resultados derivados del cuestionario SERVQUAL, los datos muestran una percepción positiva en varios aspectos del servicio. Respecto a la facilidad para obtener información, la mayoría de los usuarios declaró estar totalmente satisfecho con un 32% o muy satisfecho con un 14%, además de que el 57% (**Tabla 6, Figura 4**) consideró este aspecto muy importante. Esto se relaciona con la relevancia de una comunicación adecuada, para que se pueda garantizar la satisfacción del usuario, que coincide con lo reportado en la investigación de González et al. (2020).

En cuanto al tiempo de espera (**Tabla 7, Figura 5**), los resultados fueron similares, con un 43% de los usuarios totalmente satisfechos y un 37% muy satisfechos. Es importante destacar, que el 11% mantuvo una percepción neutral, y el 9% expresó insatisfacción. Esto destaca la necesidad de optimizar los tiempos de atención para que se alcancen más altos niveles de satisfacción, que se relaciona con las recomendaciones de Morales et al. (2023).

Es lo que tiene que ver a las instalaciones del establecimiento de salud (**Tabla 8, Figura 6**), el 49.46% de los pacientes expresó que estaba totalmente satisfecho, mientras que el 27.96 se encontraba muy satisfecho. En su mayoría la percepción es positiva. De igual forma, es necesario tener en cuenta a los pacientes que se encuentran poco satisfechos o nada satisfechos con las instalaciones. Además, la disponibilidad del mobiliario (**Tabla 9, Figura 7**), fue valorada de forma positiva en la mayoría de los usuarios. En base a estos resultados, es necesario priorizar la calidad del mobiliario en el centro de salud, teniendo en cuenta la importancia del mismo para la atención en odontología.

Motivos y satisfacción de los usuarios que fueron identificados a partir de la aplicación del cuestionario incluyen una percepción variada en los tiempos de espera, catalogándolos como prolongados, junto con las deficiencias de las instalaciones y el mobiliario. En relación a los centros de salud de comunidades rurales en Ecuador, estas dos problemáticas son las más comunes, debido a que son las más complicadas de superar. El tiempo de espera se encuentra sujeto a la cantidad de profesionales, además de la disponibilidad de mobiliario adecuado para la atención a cada uno de los pacientes.

Por último, la relación entre la percepción del nivel de satisfacción y la calidad del servicio se analizó mediante pruebas de χ^2 . Los resultados mostraron una asociación estadísticamente significativa entre la percepción del buen trato y la capacidad de respuesta con la calidad de las instalaciones del establecimiento ($\chi^2 = 65.7$, $p < 0.001$) (**Tabla 12**), así como entre el tiempo de espera y la disponibilidad de mobiliario ($\chi^2 = 68.8$, $p < 0.001$) (**Tabla 13**). Es por esta razón que se pueden concluir que, las variaciones en la percepción del servicio están directamente relacionadas, estableciendo la importancia de adoptar una visión de todas las aristas, para la mejora de la calidad en los servicios odontológicos, como también sugieren Chiroque et al. (2022).

Capítulo 5 Marco Propositivo

5.1. Planificación de la Actividad Preventiva

La actividad preventiva, derivada de los resultados y las conclusiones de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en lo que tiene que ver a la calidad percibida en el servicio odontológico del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga, se relacionan principalmente con la necesidad de apartar los tiempos de espera, sumado a la optimización de las instalaciones y mobiliario de atención.

Si bien es cierto, la distribución del personal se encuentra en función de las directrices de la Coordinación Zonal y Distrital, es posible proponer programas a pequeña escala, que permitan generar procesos adecuados de atención, enfocados en los pacientes y sus necesidades.

Tabla 14

Planificación de la actividad preventiva.

Actividad	Encargado	Indicador	Fecha Tentativa
Organización de jornadas de atención con todos los profesionales de odontología de los centros de salud.	Coordinador del área odontológica del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga.	Número de jornadas realizadas (meta: 3). Número de pacientes atendidos por jornada (meta: 100 por jornada).	Julio, Agosto y Septiembre de 2025 (1 jornada por mes).
Generar solicitudes para la mejora y cambio de mobiliario en el servicio odontológico.	Director del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga.	Solicitudes enviadas (meta: 3 solicitudes). Porcentaje de mobiliario renovado (meta: 80%).	Julio de 2025 (envío inicial). Agosto de 2025 (seguimiento). Octubre de 2025 (cierre y evaluación).
Seguimiento a la implementación de	Director del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga.	Informe de seguimiento elaborado (meta: 1	Septiembre y Noviembre de 2025.

mejoras en mobiliario y equipo odontológico.		informe).	
		Número de equipos o mobiliario mejorado.	
Evaluación de impacto de las jornadas en la percepción de los usuarios.	Coordinador del área odontológica del Centro de Salud tipo “B” Pallatanga.	Encuestas de satisfacción aplicadas (meta: 50 por jornada). Porcentaje de usuarios satisfechos (meta: > 80%).	Octubre de 2025.

Fuente. Elaboración propia.

Conclusiones

- La aplicación del cuestionario SERVQUAL posterior a la atención odontológica evidenció que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido, destacando como fortalezas la facilidad para obtener información, el buen trato del personal, la empatía y la privacidad durante la atención.
- Los motivos de insatisfacción más reportados por los usuarios fueron los tiempos prolongados de espera, la limitada disponibilidad de mobiliario en buen estado y el deterioro de ciertos equipos odontológicos. Estas deficiencias impactaron negativamente en la percepción del servicio, a pesar de que la mayoría valoró positivamente la atención profesional y el esfuerzo del personal.
- Se confirmó una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico, en lo que respecta al trato del

personal y las condiciones de infraestructura. Los usuarios que percibieron un entorno adecuado y atención empática reportaron mayores niveles de satisfacción. Sin embargo, aquellos que experimentaron demoras o notaron carencias en el mobiliario valoraron de forma negativa su experiencia en el centro de salud.

Recomendaciones

- Se recomienda al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, que se ponga principal atención en la distribución de los profesionales de salud en centros de salud con fines reales de atención odontológica, en relación a el tiempo de espera prolongado, que tiene repercusiones directas en la calidad y satisfacción de los servicios prestados.
- Se recomienda a la Coordinación Zonal 3, generar un proceso de cada agendamiento de citas para los pacientes con necesidades odontológicas, todo esto en función de la disponibilidad de los profesionales presentes en el centro de salud.
- En relación a lo mencionado anteriormente, es importante que se genere una nueva estrategia para el proceso de atención de pacientes vulnerables y que se encuentran en zonas de difícil acceso. En el caso de la atención en odontología, es necesario que se coordinen procesos de transporte para los usuarios de salud, con el fin de que estos puedan acceder a los servicios en las instalaciones del centro.
- Es fundamental que tanto la dirección del distrito de salud 06D02 como los Coordinadores Zonales de salud analicen las carencias y debilidades del sistema de salud más a fondo enfocándose en la atención y a las herramientas técnicas que se necesitan para ofrecer un servicio de calidad y calidez a los pueblos y comunidades rurales del Ecuador.

Referencias Bibliográficas

- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020(1), 6621848. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Al Ghanem, E. J., AlGhanem, N. A., AlFaraj, Z. S., AlShayib, L. Y., AlGhanem, D. A., AlQudaihi, W. S., & AlGhanem, S. Z. (2023). Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*, 15(11). <https://doi.org/10.7759/CUREUS.49223>
- Alhozgi, A., Feine, J. S., Tanwir, F., Shrivastava, R., Galarneau, C., & Emami, E. (2021). Rural-urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey. *BMC oral health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/S12903-021-01613-0>
- Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Wabo, T. M. C., Zhao, M., Nkondjock, V. R. N., & Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana (BMC Health Services Research, (2021), 21, 1, (722), 10.1186/s12913-021-06717-5). *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06894-3>

- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243-250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- Chiroque, R. A., Ticona Zela, R. J., & Estrada-Chiroque, L. M. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, ISSN-e 1561-3046, ISSN 0138-6557, Vol. 51, N°. 1, 2022, 51(1), 16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9339194&info=resumen&idioma=SPA>
- FOE. (2003). *Ejercicio Profesional*. <http://www.foe.org.ec/cms/index.php/leyes-y-reglamentos/ejercicio-profesional>
- González, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M., Palomares-Gorham, P., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78.
- Hernández, M., Mota-Morales, M. de L., Ortiz-Chacha, C. S., Rodríguez-Romero, E., Gutiérrez-Alba, G., Hernández-Morales, M., Mota-Morales, M. de L., Ortiz-Chacha, C. S., Rodríguez-Romero, E., & Gutiérrez-Alba, G. (2022). Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. *Horizonte sanitario*, 21(3), 451-458. <https://doi.org/10.19136/HS.A21N3.4731>
- Hernández Sampieri, R., Feránadez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). Metodología de la investigación. *Metodología de la investigación*, 91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008&info=resumen&idioma=SPA>
- Lozano, R., Picapedra, A., Blanco, S., Apelo Lozano, F., Álvarez-Vaz, R., Picapedra, A., & Blanco, S. (2022). Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la

- Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019. *Odontoestomatología*, 24(40). <https://doi.org/10.22592/ODE2022N40E221>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Meléndez, N. Y. P. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, 23(3), 49-55. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.V23.N3.24470>
- Morales, H. N., Martínez-Vidaurre, C., Mayek-Pérez, N., Morales-Reyes, H. N., Martínez-Vidaurre, C., & Mayek-Pérez, N. (2023). Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. *Horizonte sanitario*, 22(2), 263-270. <https://doi.org/10.19136/HS.A22N2.4963>
- MSP. (2003). *Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud*. <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-ley-organica-sistema-nacional-salud>
- MSP. (2023). *LEY ORGANICA DE SALUD*. www.lexis.com.ec
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS. (2022). *Determinantes sociales de la salud*. <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>

- Parise-Vasco, J. M., Zambrano-Achig, P., Viteri-García, A., & Armas-Vega, A. (2020). Estado de la salud bucal en el Ecuador. *Odontol. sanmarquina (Impr.)*. <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/yh6jv>
- Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Schwager, A., & Meyer, C. (2019). *Understanding Customer Experience*. <https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience>
- UAEI. (2020). ¿QUÉ ES EL DISEÑO NO EXPERIMENTAL? *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 12(3), 4-7.
- Velić, S., Qama, E., Diviani, N., & Rubinelli, S. (2023). Patients' perception of hope in palliative care: A systematic review and narrative synthesis. *Patient Education and Counseling*, 115, 107879. <https://doi.org/10.1016/J.PEC.2023.107879>
- Wu, Q., Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu Wabo, T. M., Zhao, M., & Ngo Nkondjock, V. R. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06717-5/FIGURES/1>

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario

1. Datos importantes

2. Fecha de atención de la cita: _____

3. Género:

- Femenino
- Masculino
- Otros

4. Edad: _____

5. Grupo étnico:

- Blanco
- Afrodescendiente
- Mestizo
- Indígena
- Montubio
- Otros

6. Selección de respuesta según criterio

- **Importancia:** Hace referencia a los aspectos relevantes o destacados dentro del servicio, indicando cuánta importancia tiene un aspecto dentro del servicio.
- **Calidad:** Grado en el que cada componente del servicio satisface las necesidades o expectativas.

7. Preguntas de la encuesta

1. **¿Cómo calificaría la facilidad para obtener información del servicio que recibió, en los medios disponibles del MSP?**
 - Calidad: 1 (Nada satisfecho) a 5 (Totalmente satisfecho).
 - Importancia: 1 (Sin importancia) a 5 (Muy importante).
2. **¿Cómo calificaría el tiempo de espera desde que ingresó al establecimiento de salud hasta que recibió la atención por parte del profesional de salud?**
 - Calidad: 1 a 5.
 - Importancia: 1 a 5.
3. **Registre el tiempo de atención en minutos: _____**
4. **¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, acceso para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, señalética)?**
 - Calidad: 1 a 5.
 - Importancia: 1 a 5.

5. **¿Cómo calificaría la disponibilidad del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.?**
- Calidad: 1 a 5.
 - Importancia: 1 a 5.
6. **¿Considera que el mobiliario, equipos y materiales disponibles en su atención se encuentran en buenas condiciones?**
- Sí
 - No
7. **¿Cómo calificaría la atención recibida por el personal de salud respecto al buen trato y capacidad de respuesta a sus necesidades?**
- Calidad: 1 a 5.
 - Importancia: 1 a 5.
8. **¿Qué tan satisfecho se sintió con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?**
- Calidad: 1 a 5.
 - Importancia: 1 a 5.
9. **¿El personal de salud que le atendió portaba su carnet institucional de manera visible, y se presentó verbalmente dando a conocer su nombre y apellido?**
- Sí
 - No

10. Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que ayuden a mejorar el servicio:

- Texto abierto: _____

Apéndice B. Guía de la entrevista

1. Explicación de objetivos al iniciar con la encuesta.

- Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve encuesta de satisfacción del servicio.
- Hay 16 preguntas en la encuesta lea atentamente y responda con total sinceridad ya que este estudio nos brindara una herramienta fundamental para el mejoramiento de nuestros servicios de salud oral en el centro de salud tipo B Pallatanga.

2. Términos y condiciones al finalizar la atención odontológica y la encuesta.

- Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que te proporcionamos.

Apéndice C. Resultados de la entrevista

Género	Edad	Grupo étnico	1. Facilidad para obtener información		2. Tiempo de espera		3. Tiempo de espera en minutos	4. Instalaciones del establecimiento de salud		5. Disponibilidad de mobiliario		6. Mobiliario en buenas condiciones	7. Buen trato y capacidad de respuesta		8. Privacidad		9. Carnet institucional
			Calidad	Importancia	Calidad	Importancia		Calidad	Importancia	Calidad	Importancia		Calidad	Importancia	Calidad	Importancia	
Femenino	44	Mestizo	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	importante	nn	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	54	Afrodescendiente - Montubio	Neutral	Neutral	muy satisfecho	importante	nn	muy satisfecho	importante	Neutral	Neutral	no	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	no
Masculino	23	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	60	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	19	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	36	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	40	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	36	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	25	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	21	Mestizo	muy satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	20	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	16	Mestizo	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	muy satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	68	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	40	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	59	Indígena	poco satisfecho	importante	neutral	importante	30	muy satisfecho	sin importancia	nada satisfecho	Neutral	si	nada satisfecho	sin importancia	nada satisfecho	poco importante	si
Masculino	37	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	25	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	39	Indígena	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	24	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	20	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	25	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	20	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	69	Mestizo	Neutral	Neutral	totalmente satisfecho	muy importante	40	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	18	Indígena	muy satisfecho	importante	neutral	neutral	30	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	no	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	50	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	30	poco satisfecho	poco importante	nada satisfecho	sin importancia	no	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	no
Masculino	19	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	30	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	no

Masculino	52	Mestizo	poco satisfecho	muy importante	poco satisfecho	importante	15	totalmente satisfecho	muy importante	Neutral	muy importante	no	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	65	Mestizo	Neutral	Neutral	totalmente satisfecho	muy importante	40	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	35	Mestizo	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	40	neutral	neutral	neutral	neutral	no	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	no
Masculino	35	Mestizo	muy satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	nn	poco satisfecho	neutral	neutral	importante	si	neutral	nn	poco satisfecho	nn	si
Masculino	47	Indígena	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	45	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	57	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	nada satisfecho	muy importante	45	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	20	Mestizo	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	5	neutral	neutral	Neutral	Neutral	si	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si
Masculino	52	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	nn	poco satisfecho	poco importante	poco satisfecho	importante	no	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Masculino	60	Indígena	muy satisfecho	poco importante	neutral	importante	30	muy satisfecho	sin importancia	nada satisfecho	Neutral	no	nada satisfecho	sin importancia	nada satisfecho	poco importante	no
Masculino	46	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	20	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	si
Masculino	45	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	40	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	si
Masculino	18	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	25	totalmente satisfecho	muy importante	Neutral	Neutral	si	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	no
Masculino	19	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	nn	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	si	muy satisfecho	importante	totalmente satisfecho	muy importante	no
Femenino	35	Mestizo	muy satisfecho	importante	neutral	neutral	nn	neutral	neutral	Neutral	Neutral	no	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	no
Femenino	28	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	30	neutral	muy importante	Neutral	muy importante	no	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	30	Indígena	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	muy satisfecho	importante	Neutral	Neutral	no	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	22	Mestizo	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	30	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si
Femenino	18	Mestizo	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	nn	muy satisfecho	importante	satisfecho	importante	si	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si
Femenino	25	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	no
Femenino	44	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	muy satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	no	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	no
Femenino	28	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	nn	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	36	Mestizo	poco satisfecho	poco importante	nada satisfecho	sin importancia	nn	poco satisfecho	poco importante	poco satisfecho	poco importante	no	nn	nn	nn	nn	nn
Femenino	19	Mestizo	muy satisfecho	muy importante	muy satisfecho	muy importante	nn	muy satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	39	Mestizo	Neutral	Neutral	muy satisfecho	muy importante	tiempo prudente	poco satisfecho	importante	Neutral	importante	si	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	no
Femenino	18	Mestizo	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	30	totalmente satisfecho	muy importante	muy satisfecho	importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	27	Indígena	muy satisfecho	importante	muy satisfecho	importante	nn	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si	totalmente satisfecho	muy importante	totalmente satisfecho	muy importante	si
Femenino	41	Blanco	muy satisfecho	importante	neutral	neutral	15	poco satisfecho	poco importante	muy satisfecho	poco importante	si	importante	neutral	totalmente satisfecho	muy importante	si

Femenino	19	Mestizo	poco satisfecho	poco importante	poco satisfecho	poco importante	40	poco satisfecho	poco importante	nada satisfecho	sin importancia	si	nada satisfecho	poco importante	poco satisfecho	poco importante	si
----------	----	---------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----