

Maestría en

Gerencia en Salud

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de
Magíster en Gerencia en Salud

AUTORES:

Diana Paz

Natalia Maldonado

Vanessa Rodríguez

Alvaro Quishpe

Jhonatan Sáez

Alejandra Montenegro

Cristina Paredes

TUTORES:

Jorge Albán Villacís

Justo Eliécer Campos

Carmen Aguilar

Satisfacción de los usuarios con relación a los servicios del Centro Odontológico Smile Work de la ciudad de Quito durante el período enero a mayo de 2026

Quito, junio 2026

Certificación de autoría

Nosotros, Natalia Maldonado, Alejandra Montenegro, Cristina Paredes, Diana Paz, Vanessa Rodríguez, Alvaro Quishpe, Jhonatan Sáez, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



**Natalia Ximena
Maldonado Lalama**



Firma del graduando
Natalia Maldonado



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CRISTINA ELIZABETH
PAREDES TAYUPANTA**

Firma del graduando
Cristina Paredes



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**VANESSA ALEXANDRA
RODRIGUEZ TORRES**

Firma del graduando
Vanessa Rodríguez



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JOSELYN ALEJANDRA
MONTENEGRO MENA**

Firma del graduando
Alejandra Montenegro



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**DIANA ALEJANDRA PAZ
VALLADARES**

Firma del graduando
Diana Paz



**Alvaro Jair Quishpe
Chicaiza**



Firma del graduando
Alvaro Quishpe



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN DARIO SAEZ
MOROCHO**

Firma del graduando
Jhonatan Sáez

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Nosotros, Natalia Maldonado, Alejandra Montenegro, Cristina Paredes, Diana Paz, Vanessa Rodríguez, Alvaro Quishpe, Jhonatan Sáez, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado ***Satisfacción de los usuarios con relación a los servicios del Centro Odontológico Smile Work de la ciudad de Quito durante el período enero a mayo de 2026***, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, (mes año)



Natalia Ximena
Maldonado Lalama



Firma del graduando
Natalia Maldonado



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JOSELYN ALEJANDRA
MONTENEGRO MENA

Firma del graduando
Alejandra Montenegro



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
CRISTINA ELIZABETH
PAREDES TAYUPANTA

Firma del graduando
Cristina Paredes



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
DIANA ALEJANDRA PAZ
VALLADARES

Firma del graduando
Diana Paz



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
VANESSA ALEXANDRA
RODRIGUEZ TORRES

Firma del graduando
Vanessa Rodríguez



Alvaro Jair Quishpe
Chicaiza



Firma del graduando
Alvaro Quishpe



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JHONATAN DARIO SAEZ
MOROCHO

Firma del graduando
Jhonatan Sáez

Aprobación de dirección del programa

Yo, Ernesto Torres Terán Director del Programa de Maestría en Gerencia en Salud de la UIDE, declaro que los graduandos: Natalia Maldonado, Alejandra Montenegro, Cristina Paredes, Diana Paz, Vanessa Rodríguez, Alvaro Quishpe, Jhonatan Sáez son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ERNESTO IVAN TORRES
TERAN**

Dr. Ernesto Torres Terán
Director de la
Maestría en Gerencia en Salud

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por su apoyo constante, comprensión y paciencia durante este proceso académico. Su acompañamiento ha sido fundamental para mantenernos firmes en cada etapa de formación, especialmente en los momentos de mayor exigencia y responsabilidad.

También dedicamos este esfuerzo a todas las personas que confían en la mejora de los servicios de salud como una vía para brindar atención más humana, segura y eficiente. Este trabajo representa no solo el cumplimiento de una meta académica, sino también el compromiso de aportar desde nuestra formación profesional al bienestar de los usuarios y a la calidad de la atención en salud.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, a nuestras familias y a quienes nos brindaron su apoyo durante el desarrollo de este trabajo de titulación. Cada palabra de ánimo, cada gesto de comprensión y cada muestra de confianza fueron importantes para culminar esta etapa de formación profesional.

De manera especial, expresamos nuestro agradecimiento a la Universidad Internacional del Ecuador, a los docentes de la Maestría en Gerencia en Salud y a quienes orientaron este proceso académico. Asimismo, agradecemos al Centro Odontológico Smile Work por facilitar la información necesaria para el desarrollo del estudio y permitirnos aplicar los conocimientos adquiridos en un contexto real de gestión en salud.

RESUMEN

Para este estudio se llevó a cabo un análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por el Centro Odontológico Smile Work de enero a mayo del año 2026, la investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal, para la recogida de la información se aplicó una encuesta estructurada a 30 usuarios, para valorar dimensiones como la atención de recepción, la amabilidad del personal, la puntualidad, la limpieza e higiene, la explicación del tratamiento, la confianza que transmite el dentista, la relación calidad-precio, la satisfacción global, la recomendación y la intención de volver a atenderse.

Los resultados mostraron un alto grado de satisfacción general, así como disposiciones favorables en muchos aspectos evaluados. Las principales fortalezas que se encuentran en este servicio son el trato que dispensan al usuario, la comunicación profesional-paciente, la limpieza del consultorio, la confianza que transmiten en todo momento y la disposición de los usuarios para recomendar el centro. Mientras tanto, el tiempo asistencia fue un elemento que fue objeto de mejora, sobre todo en lo que se refiere a la organización de las citas y la disminución de los tiempos de espera de los pacientes.

Al mismo tiempo, se podría concluir que Smile Work presenta de una buena percepción por parte de los usuarios, tan buena que esto podría ser una gran posibilidad para mejorar la fidelización, la calidad del servicio y la toma de decisiones gerenciales basadas en la evidencia.

Palabras Claves: satisfacción del usuario, calidad del servicio, atención odontológica, gestión en salud, mejora continua.

ABSTRACT

This study analyzed the level of satisfaction among users of the services offered by the Smile Work Dental Center from January to May 2026. The research employed a quantitative, descriptive approach and a non-experimental, cross-sectional design. A structured survey was administered to 30 users to collect data on dimensions such as reception service, staff friendliness, punctuality, cleanliness and hygiene, treatment explanation, the dentist's confidence, value for money, overall satisfaction, likelihood of recommending the center, and intention to return for further treatment.

The results showed a high degree of overall satisfaction, as well as favorable opinions in many aspects evaluated. The main strengths of this service are the treatment provided to users, the professional-patient communication, the cleanliness of the office, the confidence conveyed at all times, and the users' willingness to recommend the center. Meanwhile, service response time was an area for improvement, particularly regarding appointment scheduling and reducing patient wait times.

At the same time, it could be concluded that Smile Work enjoys a positive user perception, so positive that this presents a significant opportunity to enhance customer loyalty, service quality, and evidence-based management decision-making.

Keywords: user satisfaction, service quality, dental care, healthcare management, continuous improvement.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Certificación de autoría.....	2
Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual	3
Acuerdo de confidencialidad	3
Aprobación de dirección y coordinación del programa.....	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
CAPITULO 1 INTRODUCCION.....	13
1.1. Definición del proyecto	13
1.2. Naturaleza o tipo de proyecto.....	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivo específico	15
1.4. Justificación e importancia del trabajo de investigación.....	15
CAPÍTULO II PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	17
2.1. Nombre, actividades, mercados servidos y principales cifras.....	17
2.1.1. Nombre de la empresa	17
2.1.2. Misión, visión y valores institucionales.....	18
2.1.3. Actividades, productos y servicios	18
2.1.4. Ubicación de la sede y operaciones.....	19
2.1.5. Propiedad y forma jurídica	19
2.1.6. Tamaño de la organización e información sobre trabajadores.....	20
2.1.7. Procesos clave relacionados con el objetivo propuesto	20
2.1.8. Sistema de información en salud y soporte tecnológico	21
2.1.9. Análisis FODA del Sistema de Información en Salud	22
2.1.10. Principales cifras, ratios y números que definen a la empresa	24

2.1.11. Modelo de negocio	25
2.1.12. Grupos de interés internos y externos	26
2.1.13. Calidad del servicio y gestión de la satisfacción del usuario	26
2.1.14. Situación actual de la empresa	27
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	28
3.1. Enfoque de la investigación	28
3.2. Tipo de investigación	28
3.3. Diseño de la investigación	28
3.4. Población y muestra	29
3.5. Técnicas de recolección de información	29
3.6. Procesamiento y análisis de la información	30
3.7. Consideraciones éticas	30
CAPÍTULO IV RESULTADOS	31
4.1. Presentación de resultados	31
4.2. Análisis de los resultados	38
4.3. Discusión de resultados	39
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones	42
5.3. Análisis del cumplimiento de los objetivos de la investigación	43
5.4. Contribución a la gestión empresarial	44
5.5. Contribución a nivel académico	45
5.6. Contribución a nivel personal	45
5.7. Limitaciones a la Investigación	46
Bibliografía	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios principales del Centro Odontológico Smile Work	19
Tabla 2. Procesos clave vinculados con la satisfacción del usuario.....	21
Tabla 3. Situación resumida del Sistema de Información en Salud.....	22
Tabla 4. Análisis FODA del Centro Odontológico Smile Work.....	23
Tabla 5. Principales cifras financieras y operativas de Smile Work.....	24
Tabla 6. Modelo de negocio del Centro Odontológico Smile Work.....	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la pregunta sobre el mes de consulta	31
Figura 2. Resultados de la pregunta sobre el servicio recibido.....	32
Figura 3. Resultados de la pregunta sobre la calidad de atención.....	32
Figura 4. Resultados de la pregunta sobre la atención recibida	33
Figura 5. Resultados de la pregunta sobre la puntualidad recibida	33
Figura 6. Resultados de la pregunta sobre la limpieza e higiene	34
Figura 7. Resultados de la pregunta sobre la explicación del tratamiento	34
Figura 8. Resultados de la pregunta sobre la confianza y seguridad	35
Figura 9. Resultados de la pregunta sobre la calidad-precio	35
Figura 10. Resultados de la pregunta sobre la satisfacción	36
Figura 11. Resultados de la pregunta sobre recomendar	37
Figura 12. Resultados de la pregunta sobre volver	37

CAPITULO 1

INTRODUCCION

1.1. Definición del proyecto

Hoy en día, el ámbito de la salud oral en la ciudad de Quito se ha vuelto más orientado al consumidor, conforme la calidad técnica del tratamiento ha dejado de ser el único criterio de distinción entre los centros, clínicas y consultorios dentales, entre los que se ha multiplicado la oferta de servicios en áreas urbanas, fortaleciendo notablemente la competitividad del sector, derivada de la cual se ha puesto en valor la satisfacción del paciente para el fortalecimiento de la fidelización, el posicionamiento institucional y la mejora continua del servicio (Castelo-Rivas et al., 2022).

En el contexto de la odontología, el grado de satisfacción del paciente no solamente depende del resultado clínico que ha obtenido, sino también de la conjunción de una serie de factores vinculados al tipo de atención integral que se ha recibido. Dentro de esos factores se pueden incluir el trato del personal, los tiempos de espera, la claridad de la información proporcionada, las condiciones de la infraestructura, la higiene del centro asistencial y la percepción de seguridad y confianza proporcionada en el momento de la consulta. Por todo ello, en la medida en que se evalúe la experiencia del paciente, también permitirá conocer de una forma más precisa qué aspectos favorecen y cuáles limitan la calidad del servicio prestado (Montejo de la Cruz et al., 2025).

El Centro Odontológico Smile Work atiende a una población heterogénea que solicita servicios oportunos, eficientes, seguros y humanizados, sin embargo, entre enero y mayo de 2026, se hace evidente la necesidad de conocer de forma sistemática y ordenada el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios recibidos; la carencia de información organizada de la percepción de los pacientes sobre el servicio limita la identificación de fortalezas, debilidades y áreas susceptibles de mejora en la atención que se les ofrece.

Esta carencia de información puede comprometer la gestión administrativa y operativa del centro, puesto que las decisiones pueden basarse en generalmente actitudes subjetivas y muy

abiertas al error, en vez de en datos reales extraídos de los usuarios. Como resultado, el riesgo de invertir recursos en aspectos que los pacientes apenas valoran, de no detectar debilidades que afectan a la deserción o de perder la posición ante otros centros que pueden proporcionar experiencias de atención más íntimas y centradas en el usuario son más elevados.

En este contexto, surge la necesidad de investigar: **¿cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los usuarios del Centro Odontológico Smile Work de la ciudad de Quito durante el período enero–mayo de 2026 y cómo influyen en su percepción global del servicio?** Esta interrogante permite orientar el estudio hacia el análisis de elementos concretos de la atención odontológica, tales como el trato recibido, la puntualidad, la comunicación profesional-paciente, la infraestructura, la limpieza, la seguridad percibida y la relación entre calidad y precio.

El problema fundamental reside en la ausencia de evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario, lo que no permite la toma de decisiones basada en pruebas y dificulta el desarrollo de planes de mejora continua. En el mismo modo, el aumento de la demanda de atención odontológica, las mayores expectativas de los pacientes en relación a la calidad y la calidez, y la competencia entre centros de atención odontológica convierten necesario reclasificar la percepción de los usuarios como una parte de la gestión de la calidad del servicio.

Algunos de los aspectos que caracterizan el problema se puede citar la carencia de criterios de satisfacción concreta e identificables, los inexistentes mecanismos formales de retroalimentación por parte del paciente y el escaso uso de la percepción del paciente para mejorar la experiencia del paciente. Este problema puede presentarse como inconformidades sobre los tiempos de espera, la comunicación en la consulta, el trato del personal, los costes del servicio o las características del ambiente físico, elementos que pueden tener un efecto negativo en la confianza, fidelización y continuidad del paciente en el Centro Odontológico Smile Work.

1.2. Naturaleza o tipo de proyecto

El presente trabajo corresponde a un proyecto de investigación aplicada al campo de la gestión en salud, orientado al análisis de la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el Centro Odontológico Smile Work. El tipo de investigación es correspondiente a la

mejora de la calidad del servicio odontológico, dado que pretende identificar de qué manera los pacientes se pronuncian frente al trato del personal, a la puntualidad, a la comunicación profesional, a la infraestructura, a la higiene, a la seguridad, es decir, a la experiencia general durante la atención.

Asimismo, el proyecto posee carácter gerencial y diagnóstico puesto que sus resultados permitirán identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención prestada por el centro odontológico. A partir de la información generada podrá esperarse la elaboración de productos que sirvan para la toma de decisiones administrativas, para fortalecer la experiencia del usuario y la aplicación de acciones orientadas a la mejora continua del servicio.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios brindados por el Centro Odontológico Smile Work de la ciudad de Quito durante el período enero–mayo de 2026

1.3.2. Objetivo específico

- Examinar los factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio odontológico, tales como el trato del personal, los tiempos de espera, la atención, la infraestructura y el equipamiento del Centro Odontológico Smile Work.
- Valorar la percepción de los usuarios sobre la atención brindada por el personal del Centro Odontológico Smile Work.
- Identificar los servicios de mayor demanda en el Centro Odontológico Smile Work.

1.4. Justificación e importancia del trabajo de investigación

El presente estudio está bien fundamentado, ya que es necesario conocer cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del Centro Odontológico Smile Work, ya que para el paciente la percepción es un buen indicador para evaluar la calidad del servicio y, en consecuencia, de la salud. En Odontología, la satisfacción no sólo depende del resultado clínico, también depende de la

puntualidad, de la atención recibida, de la comunicación mantenida con el profesional tratante, de la limpieza, de la infraestructura y de la confianza en la atención.

Desde el enfoque gerencial, esta investigación resulta importante ya que permitirá contar con información comparativa y objetiva de la experiencia de los pacientes atendidos desde enero hasta mayo de 2026. Estos datos servirán de punto de partida para identificar fortalezas del servicio; reconocer aquellos aspectos en los que se debe enfatizar la mejora; y guiar la toma de decisiones administrativas hacia una atención más efectiva, humanizada y centrada en el usuario.

Del mismo modo, el estudio favorece el fortalecimiento de la institución del Centro Odontológico Smile Work, ya que los resultados servirán para establecer acciones de mejora continua, optimizando los procesos internos y garantizando una mayor fidelización a sus pacientes.

Por lo tanto, es una investigación que no resulta sólo valiosa desde el punto de la investigación académica en cuanto fruto de la misma, sino que tiene un uso práctico, puesto que también favorece la mejora de la calidad del servicio odontológico y la sostenibilidad del centro en un entorno competitivo.

CAPÍTULO II

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nombre, actividades, mercados servidos y principales cifras

El presente capítulo presenta el perfil organizacional del Centro Odontológico Smile Work, institución privada brindadora de servicios de salud oral con orientación general en odontología. Este perfil permitirá comprender el contexto interno dentro del cual se lleva a cabo el estudio sobre la satisfacción de los usuarios, considerándose también los aspectos institucionales, operacionales, financieros, tecnológicos y de calidad. La inclusión de este apartado resulta necesaria debido a que la percepción del paciente no puede ser analizada en forma aislada, sino en función de la forma organizacional, los procesos de atención, los recursos disponibles y la capacidad de gestión del establecimiento.

La información que se ha recogido está fundamentada en los documentos que se han revisado para la elaboración del trabajo de titulación, en especial de los análisis previos de calidad, recursos financieros y sistemas de información en el ámbito de la salud. Gracias a estos documentos resulta posible evidenciar que Smile Work funciona como una pequeña organización, de reducido tamaño de la estructura operativa pero con procesos clínicos y administrativo definidos, una historia clínica electrónica y una orientación hacia la mejora continua de la atención odontológica.

2.1.1. Nombre de la empresa

La organización objeto de estudio es el Centro Odontológico Smile Work, establecimiento privado dedicado a la prestación de servicios odontológicos en la provincia de Pichincha. El centro constituye la unidad de análisis del presente trabajo, cuyo objetivo principal es evaluar la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios recibidos durante el período enero–mayo de 2026.

2.1.2. Misión, visión y valores institucionales

Misión: Brindar servicios odontológicos generales con atención personalizada, segura y humanizada, orientados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas de salud bucal, mediante procesos clínicos responsables, comunicación clara con el paciente y compromiso con la mejora continua de la experiencia del usuario.

Visión: Consolidarse como un centro odontológico de referencia local por la calidad de su atención, la confianza generada en sus pacientes, el uso adecuado de herramientas digitales y la gestión eficiente de sus recursos, fortaleciendo progresivamente su posicionamiento en el mercado de servicios odontológicos privados.

Valores institucionales: Los valores que orientan la gestión del Centro Odontológico Smile Work son la responsabilidad profesional, la ética en la atención, la seguridad del paciente, la calidez humana, la confidencialidad de la información clínica, la mejora continua, la eficiencia en el uso de recursos y el respeto a las necesidades de cada usuario.

2.1.3. Actividades, productos y servicios

El Centro Odontológico Smile Work cumple actividades propias de la atención odontológica general, agrupadas principalmente en la valoración clínica, diagnóstico, tratamiento preventivo, procedimientos básicos restaurativos y ayuda al paciente en el cuidado de la salud bucal. Su oferta se corresponde con una demanda de usuarios que requieren atención rápida, efectiva y personalizada.

De acuerdo con la encuesta realizada a los pacientes, los servicios que han sido ofrecidos fundamentalmente son las restauraciones, profilaxis dental, extracciones dentales, consulta general, blanqueamiento dental, cirugía de terceros molares y endodoncia. Estos procedimientos son representativos de la cartera de servicios de odontología general, prevención, tratamiento de problemas más habituales y atención clínica básica.

Tabla 1. Servicios principales del Centro Odontológico Smile Work

Servicio	Descripción general	Relación con la satisfacción del usuario
Consulta general	Valoración inicial, diagnóstico y orientación clínica.	Permite identificar necesidades del paciente y establecer confianza inicial.
Profilaxis dental	Limpieza dental preventiva y control de placa bacteriana.	Refuerza la prevención y la percepción de cuidado profesional.
Restauraciones	Tratamiento restaurativo de piezas dentales afectadas.	Incide en la percepción de resolución del problema clínico.
Extracción dental	Procedimiento quirúrgico básico según necesidad clínica.	Requiere adecuada comunicación, seguridad y manejo del dolor.
Blanqueamiento dental	Procedimiento estético dental.	Se relaciona con expectativas del usuario y percepción de valor del servicio.
Endodoncia	Tratamiento de conductos en piezas dentales comprometidas.	Exige confianza, explicación clara y seguimiento clínico.
Cirugía de terceros molares	Procedimiento quirúrgico odontológico específico.	Demanda seguridad percibida, bioseguridad y orientación postoperatoria.

Fuente: Información recopilada de la encuesta aplicada

2.1.4. Ubicación de la sede y operaciones

El Centro Odontológico Smile Work se encuentra situado en el cantón Sangolquí, perteneciente a la provincia de Pichincha. Las acciones que se manifestaron en el centro odontológico se desarrollan en un solo consultorio provisto para lograr atender la clínica general, lo que nos da cuenta de una estructura operativa concentrada con la atención directa del paciente, la gestión de las citas, el registro de las historias clínicas, la facturación y el control básico de los insumos en la misma organización.

2.1.5. Propiedad y forma jurídica

El Centro Odontológico Smile Work es de propiedad del señor Álvaro Quishpe, quien cumple funciones de titular y responsable directo de la gestión administrativa y operativa del establecimiento. Según la información revisada, el centro opera bajo la modalidad de persona

natural, lo que implica que el propietario asume la responsabilidad financiera, administrativa y legal del funcionamiento del consultorio.

2.1.6. *Tamaño de la organización e información sobre trabajadores*

Smile Work es una microempresa de la salud, en la medida que tiene una estructura organizativa muy pequeña, un único consultorio con sillón odontológico, y su recurso humano lo constituyen únicamente dos odontólogos generales. Esa porción de la organización permite mantener un perfil de atención personal altamente cercano a una comunicación directa con los pacientes, pero también implica la responsabilidad del personal clínico por las actividades administrativas.

Los recursos humanos para la atención clínica están constituidos por el Dr. Álvaro Quishpe y la Dra. Natalia Maldonado, quienes son los responsables últimos de la atención clínica, el diagnóstico, los tratamientos preventivos y restaurativos, la orientación al paciente, la gestión de citas, el manejo de historias clínicas y del control de los insumos. Este tipo de organización funcional permite operar con bajos costes fijos, pero también requiere una correcta distribución de tareas si no se quiere caer en una situación de sobrecarga y de prestación de servicios con un bajo perfil de calidad.

2.1.7. *Procesos clave relacionados con el objetivo propuesto*

Los procesos más relevantes del Centro Odontológico Smile Work están íntimamente relacionados con la satisfacción del usuario, ya que cada uno de los pasos de la atención del paciente influirá en su percepción global del servicio. Los principales procesos que se han podido identificar son los siguientes: programación de citas, recepción del paciente, evaluación odontológica, diagnóstico, realización del tratamiento, explicación clínica, facturación, registro en historia clínica electrónica, seguimiento posterior a la atención.

Desde un enfoque de calidad se pueden analizar dichos procesos mediante el modelo de Donabedian, el cual considera Estructura (recursos físicos, equipos, insumos, infraestructura, sistema de información del cliente), Proceso (interacción profesional-paciente, puntualidad,

comunicación, bioseguridad, ejecución clínica) y Resultado (satisfacción global, recomendación, fidelización, disposición a volver a atenderse).

Tabla 2. Procesos clave vinculados con la satisfacción del usuario

Proceso clave	Descripción	Indicador sugerido
Agendamiento y recepción	Organización de citas, bienvenida, registro inicial y orientación al paciente.	Tiempo de espera, calificación de recepción, puntualidad.
Evaluación y diagnóstico	Valoración clínica inicial y definición del tratamiento requerido.	Claridad del diagnóstico, confianza transmitida.
Atención odontológica	Ejecución de procedimientos preventivos, restaurativos o quirúrgicos.	Seguridad percibida, trato profesional, manejo del dolor.
Comunicación profesional-paciente	Explicación del tratamiento, costos, cuidados y recomendaciones.	Comprensión del tratamiento, satisfacción con la información recibida.
Bioseguridad e higiene	Limpieza del consultorio, esterilización e higiene del entorno.	Calificación de limpieza e higiene.
Registro clínico y facturación	Uso de historia clínica electrónica, registro de atención y cobro del servicio.	Calidad del registro, trazabilidad, relación calidad-precio.
Seguimiento post atención	Contacto posterior, control de evolución y detección de inconformidades.	Retorno del paciente, recomendación, quejas o sugerencias.

Fuente: Elaborado por los autores en base en los documentos de calidad, SIS y resultados de satisfacción.

2.1.8. Sistema de información en salud y soporte tecnológico

El Centro Odontológico Smile Work tiene un Sistema de Información en Salud soportado en una Historia Clínica Electrónica, que se utiliza para gestionar registros de pacientes, atención clínica y facturación. Esta infraestructura tecnológica constituye una fortaleza organizacional dado que permite ordenar la información clínica y administrativa, facilitar la trazabilidad de la atención y apoyar la continuidad del servicio.

Sin embargo, el análisis del SIS muestra que tiene limitaciones en interoperabilidad, automatización, respaldo de información, calidad de datos y explotación analítica. Estas debilidades limitan el uso estratégico de la información para la toma de decisiones gerenciales,

particularmente en los campos de los indicadores de calidad, del seguimiento de satisfacción, del control de tiempos de espera y de la evaluación de la experiencia del paciente.

Tabla 3. Situación resumida del Sistema de Información en Salud

Dimensión	Situación actual	Implicación gerencial
Infraestructura tecnológica	Equipos básicos funcionales y conectividad operativa.	Permite la operación diaria, pero requiere actualización progresiva.
Historia Clínica Electrónica	Implementada para registros clínicos y facturación.	Facilita trazabilidad, aunque requiere mayor integración.
Calidad de datos	Registros aceptables, pero con riesgo de errores manuales.	Limita la confiabilidad de indicadores si no se aplican validaciones.
Interoperabilidad	Baja integración con otros sistemas.	Restringe el intercambio de información y el análisis integral.
Seguridad y respaldo	Protección básica y respaldo limitado.	Genera riesgo de pérdida o vulneración de información sensible.
Uso gerencial de datos	Reportes básicos, sin dashboards consolidados.	Reduce la capacidad de tomar decisiones basadas en evidencia.

Fuente: Elaborado por los autores en base en el diagnóstico del SIS de Smile Work.

2.1.9. Análisis FODA del Sistema de Información en Salud

La evaluación FODA del Sistema de Información en Salud del Centro Odontológico Smile Work hace posible la identificación de los diferentes factores internos y externos que influyen en la utilización de la Historia Clínica Electrónica y en la gestión de la información clínica y administrativa. Este análisis resulta relevante para el estudio presente porque la satisfacción del usuario no depende solo de la atención clínica directa brindada, sino que también depende de la capacidad institucional para registrar, organizar, analizar y utilizar la información del paciente como un insumo para la mejora continua.

Tabla 4. Análisis FODA del Centro Odontológico Smile Work

Fortalezas	Oportunidades
Historia Clínica Electrónica implementada.	Mejora de la satisfacción del usuario.
Uso constante del sistema por parte del personal.	Desarrollo de indicadores de calidad.
Compromiso del personal con el uso de herramientas digitales.	Innovación tecnológica y automatización de procesos.
Debilidades	Amenazas
Falta de interoperabilidad con otros sistemas.	Riesgos de ciberseguridad.
Capacitación insuficiente del personal.	Resistencia al cambio.
Problemas en la calidad de los datos.	Competencia del sector odontológico privado.

Fuente: Elaborado por los autores.

El Sistema de Información del Centro Odontológico Smile Work tiene como principal fortaleza la existencia de una Historia Clínica Electrónica que permite organizar la información clínica y administrativa del paciente. El uso constante del sistema y el compromiso del personal ayudan en la trazabilidad de los procesos de registro, atención y facturación; pero se requiere consolidarlas mediante protocolos, formación continua y utensilios de análisis para transformar las informaciones recogidas en información útil para la gestión.

Dentro de las oportunidades, se contempla la posibilidad de mejorar la satisfacción del usuario a través de la posibilidad de implementación de indicadores de calidad, envío de informes periódicos, uso de herramientas tecnológicas que apoyen a la toma de decisiones. La incorporar de manera gradual tableros de control, validaciones automáticas y procesos interoperables haría del SIS un documento que no solo funcione como una herramienta de tipo operativo sino como un recurso estratégico útil para evaluar los tiempos de espera, la continuidad de la atención, la percepción del paciente y los resultados del servicio.

Las principales debilidades se vinculan a la baja interoperabilidad, la capacitación no suficientemente realizada del personal, así como a diferentes problemas de calidad de los datos. Estas limitaciones acaban impactando en la fiabilidad de los registros médicos, pueden dar lugar a la aparición de duplicidad de la información y reducir la utilidad del sistema para la gestión

fundamentada en la evidencia. De ahí que se hace necesario reforzar la estandarización del registro, realizar auditorías periódicas del dato y mejorar la competencia digital del personal clínico y administrativo.

Así pues, las amenazas más significativas se corresponden a los riesgos de ciberseguridad, la resistencia al cambio y la competencia del sector odontológico privado. La protección de los datos sensibles de los pacientes se debe considerar como una prioridad institucional, dado que cualquier vulneración podría perjudicar la confianza del usuario y la reputación del centro. Por su parte, existe la necesidad de plantearse una actualización tecnológica que permita evitar la obsolescencia y mejorar la eficiencia operativa para poder mantener la competitividad del Centro Odontológico Smile Work en un mercado donde la experiencia del paciente es cada vez más determinante.

2.1.10. Principales cifras, ratios y números que definen a la empresa

Desde la perspectiva financiera, el Centro Odontológico Smile Work presenta una estructura de costos ligera, característica de una organización pequeña de servicios de salud. Según el análisis financiero revisado, las ventas anuales reportadas para 2025 fueron de USD 6.000,00; los costos variables anuales ascendieron a USD 600,00; los costos fijos anuales fueron de USD 285,00; la inversión inicial alcanzó USD 10.300,00; y el promedio de pacientes proyectado fue de 75 pacientes mensuales, equivalente a 900 atenciones anuales.

Tabla 5. Principales cifras financieras y operativas de Smile Work

Indicador	Valor reportado	Lectura gerencial
Ventas anuales 2025	USD 6.000,00	Ingreso base de la operación odontológica.
Costos variables anuales	USD 600,00	Asociados principalmente a materiales odontológicos.
Costos fijos anuales	USD 285,00	Estructura fija reducida.
Inversión inicial	USD 10.300,00	Concentrada en equipos, mobiliario y adecuaciones.
Préstamo bancario	USD 10.000,00	Fuente principal de financiamiento inicial.
Pacientes promedio por mes	75	Demanda operativa estimada.
Atenciones estimadas por año	900	Capacidad base del modelo financiero.
Punto de equilibrio	48 atenciones/año	Umbral operativo bajo frente a la demanda proyectada.

VAN	USD 20.911,05	El proyecto crea valor económico.
TIR	49,38 %	Rentabilidad superior a la tasa de descuento asumida.

Fuente: Elaborado por los autores en base en el análisis financiero integral de Smile Work.

Estos datos evidencian que el centro mantiene una operación de baja carga fija y alto margen de contribución, lo cual favorece su sostenibilidad financiera. El análisis financiero también reporta un punto de equilibrio de 48 atenciones anuales, equivalente a aproximadamente cuatro atenciones mensuales, cifra considerablemente inferior a la demanda proyectada.

2.1.11. Modelo de negocio

El modelo de negocio de Smile Work encaja en el concepto de centro privado de atención odontológica general, que genera ingresos a través del ofrecimiento directo de atención clínica a pacientes individuales. Su propuesta de valor se centra en la atención personalizada, disponibilidad de servicios preventivos y restaurativos, comunicación cercana con el paciente, gastos de operación bajos y posible fidelización a través de la experiencia que se propone vivir.

Desde la perspectiva gerencial, el modelo se articula en tres componentes: la atención clínica directa como principal fuente de ingresos; la eficiencia operativa, dada la pequeña estructura y bajos gastos fijos; y la satisfacción del usuario como mecanismo de retención, recomendación y posicionamiento. Esta lógica parece ser coherente con lo expuesto en la investigación realizada, donde los usuarios expresan buenos niveles de satisfacción, de intención de recomendación y de deseo de volver a ser atendidos.

Tabla 6. Modelo de negocio del Centro Odontológico Smile Work

Componente	Descripción
Propuesta de valor	Atención odontológica general, personalizada, segura y humanizada.
Segmento de usuarios	Pacientes particulares que demandan servicios odontológicos preventivos, restaurativos, quirúrgicos básicos y estéticos.
Canales de atención	Atención presencial en consultorio, gestión de citas y comunicación directa con el paciente.
Relación con usuarios	Trato cercano, explicación del tratamiento, confianza profesional y seguimiento.
Fuentes de ingreso	Pago por servicios odontológicos prestados.

Recursos clave	Profesionales odontólogos, sillón odontológico, equipos, insumos, HCE y consultorio físico.
Procesos clave	Agendamiento, diagnóstico, tratamiento, registro clínico, facturación y seguimiento.
Estructura de costos	Costos fijos bajos y costos variables asociados a materiales odontológicos.
Factor crítico de éxito	Satisfacción del paciente, fidelización, calidad percibida y recomendación.

Fuente: Elaborado por los autores en base en la información institucional, financiera y de calidad.

2.1.12. Grupos de interés internos y externos

La gestión del Centro Odontológico Smile Work se desarrolla con grupos de interés tanto internos como externos que están en la base de la calidad del servicio, la sostenibilidad financiera y la satisfacción del usuario. A nivel interno, son relevantes el propietario, el personal odontológico y el conjunto de quienes desarrollan la gestión clínica, administrativa y tecnológica. A nivel externo, los grupos de interés principales son los pacientes, las familias, los proveedores, los organismos reguladores, las instituciones financieras y aquellas que forman parte del sector odontológico privado, en cuanto a la actividad empresarial directa.

La identificación de grupos de interés es importante porque la satisfacción del usuario se da entre la interacción de la utilización de los recursos internos, los procesos de atención y las expectativas externas a la organización. La misma forma en que el SIS del centro implica usuarios directos e indirectos de información, y las necesidades del usuario varían en función de su rol en el proceso asistencial y de gestión.

2.1.13. Calidad del servicio y gestión de la satisfacción del usuario

La calidad del servicio constituye una de las principales auroras del Centro Odontológico Smile Work debido a que la satisfacción del paciente representa una de las orientaciones del resultado final de la atención sanitaria. En el caso de Smile Work el problema central relacionado es la falta de información sistemática y objetiva sobre la percepción que poseen los pacientes ante el servicio, lo que restringe la toma de decisiones sobre el mejoramiento continuo. Entre las causas directas se mencionan la falta de medición periódica de satisfacción, falta de instrumentos estandarizados y bajo análisis de la experiencia del paciente.

2.1.14. Situación actual de la empresa

El perfil que presenta en la actualidad Smile Work es el de una organización pequeña, de carácter financieramente viable, con atención propia del que utiliza y con una base tecnológica que funciona. La encuesta que se realizó a 30 pacientes muestra resultados positivos: el 93,3 % afirmó que estaba muy satisfecho con la atención, el 100 % recomendaría el centro y el 100 % volvería a atenderse. El resultado de esta encuesta refleja un determinado nivel de fidelización, de confianza y de aceptación del servicio.

Por otra parte, también presenta oportunidades de mejora, ya que la dimensión puntualidad tiene puntuaciones más intermedias en mayor proporción que otras dimensiones, lo que puede poner de manifiesto que se puede mejorar la gestión de la agenda y de los tiempos de espera. Por otro lado, el SIS debería ser robustecido en cuanto a interoperabilidad, backup, automatización, seguridad y generación de indicadores, pues la sostenibilidad del centro no únicamente tiene que ver con su rentabilidad, sino más bien con la medición, el análisis y la mejora continua de la experiencia del paciente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación que se presentó se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, puesto que la información fue recabada mediante un cuestionario estructurado aplicado a los usuarios del Centro Odontológico Smile Work, cuyos resultados fueron organizados mediante frecuencias y porcentajes, permitiendo, de esta manera, medir con objetividad la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de servicio. Esto facilita el análisis del nivel de satisfacción y de los factores asociados con la experiencia odontológica. De acuerdo a lo expuesto por Maldonado et al. (2025), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos a partir de números, así como por la técnica de análisis para describir fenómenos o para constatar patrones de comportamiento.

3.2. Tipo de investigación

El estudio fue descriptivo, ya que se ha orientado en función de la caracterización del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios dados por el Centro Odontológico Smile Work, sin buscar relaciones causales o modificar las variables, de forma que lo que se describe son aspectos como la atención en recepción, la amabilidad del personal, la puntualidad, la limpieza, la comunicación del tratamiento, la confianza que perciben, la relación calidad-precio y la satisfacción general de todo el proceso. La investigación descriptiva permite como dice Guevara et al. (2020) especificar las propiedades, características y comportamientos de una población o fenómeno determinado.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y de carácter transversal; toda vez que la recolección y obtención de datos se llevó a cabo en el contexto natural de atención, sin intervenir ni modificar las condiciones del servicio odontológico; y la medida se realizó en un intervalo determinado, concretamente de enero y mayo de 2026, lo cual permitió tener un registro en un tiempo concreto de la percepción de los y las usuarias en dicho lapso. Según Hernández-Sampieri

y Mendoza (2018), el tipo de diseño no experimental permite observar lo que ocurre; en el diseño transversal se toma información en un momento determinado o período de tiempo determinado.

3.4. Población y muestra

La población objeto de estudio se centra en los usuarios que recibieron atención en el Centro Odontológico Smile Work a lo largo del periodo de enero a mayo de 2026. Esta población está vinculada directamente a la finalidad de la investigación, siendo los pacientes la principal fuente para valorar la calidad del servicio odontológico.

La muestra se compuso de 30 usuarios que recibieron atención en el centro durante el periodo del estudio y que, además, cumplieron el cuestionario de satisfacción. Se utilizó una muestra no probabilística de conveniencia, dado que se consideró el acceso de los pacientes a la información, así como su disposición a participar en el levantamiento de dicha información. Este tipo de muestra se ajustó a la investigación aplicada en un establecimiento de salud de pequeña estructura cuya finalidad era recoger información diagnóstica para la mejora interna del servicio.

3.5. Técnicas de recolección de información

La principal técnica de recolección de información fue la encuesta, realizada a los usuarios del Centro Odontológico Smile Work. Esta técnica permitió la obtención de información directa respecto de la experiencia del paciente relacionada con distintos aspectos del servicio, tales como el trato recibido, la atención en recepción, la puntualidad, la higiene, la explicación del tratamiento, la confianza transmitida y la satisfacción general.

También se utilizó la revisión documental como técnica alternativa, con el propósito de enmarcar el estudio en la perspectiva organizacional, financiera, tecnológica y de calidad. La revisión permitió integrar información proveniente del perfil institucional del centro, de la revisión del Sistema de Información en Salud, de la evaluación financiera y de los antecedentes relacionados con la gestión de calidad, enriqueciendo de esta forma la interpretación de la información aportada por la visión gerencial de los resultados.

3.6. Procesamiento y análisis de la información

La información lograda a través del cuestionario fue ordenada en una matriz de datos con el objetivo de permitir su adecuada clasificación y revisión. Para ello se optó por el procesamiento a través de la estadística descriptiva, a partir de frecuencias absolutas y porcentajes que permitieran la representación de las respuestas dadas por los usuarios en cada una de las dimensiones sometidas a evaluación.

El análisis se orientó a identificar los aspectos mejor considerados por los pacientes y aquellos que venían a representar mejoras. Para ello se revisaron las respuestas en relación con el trato del personal, la puntualidad, la higiene, la comunicación, la confianza, la relación calidad-precio, la satisfacción global, la recomendación y la intención de retorno. Los resultados obtenidos fueron interpretados desde la perspectiva gerencial, por cuanto su utilidad supone una mejora del servicio odontológico.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación mantuvo los principios básicos de la confidencialidad, el anonimato y el uso responsable de la información. La participación de los usuarios fue voluntaria y los datos obtenidos se emplearon solamente para fines académicos y para análisis de la institución. No se solicitaron datos sensibles que incluso identificaran directamente a los participantes, por lo cual se resguardó la privacidad de los pacientes encuestados.

Del mismo modo, el estudio se realizó sin interferir en los tratamientos odontológicos y, por tanto, sin modificar la atención que en líneas generales recibirían los usuarios. La información obtenida se utilizó con el objeto de valorar la percepción del servicio y así también plantear mejoras con el objetivo de incrementar la calidad, la seguridad y la experiencia de los pacientes en el Centro Odontológico Smile Work.

CAPÍTULO IV

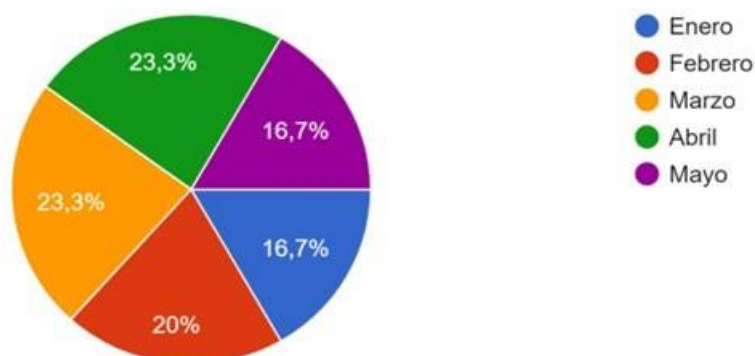
RESULTADOS

El presente capítulo expone los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios del Centro Odontológico Smile Work durante el período enero–mayo de 2026. Los resultados se presentan mediante gráficos e interpretaciones descriptivas, con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión y calidad del servicio brindado por el centro odontológico.

4.1. Presentación de resultados

Pregunta 1: ¿En qué mes acudió a consulta?

Figura 1. Resultados de la pregunta sobre el mes de consulta

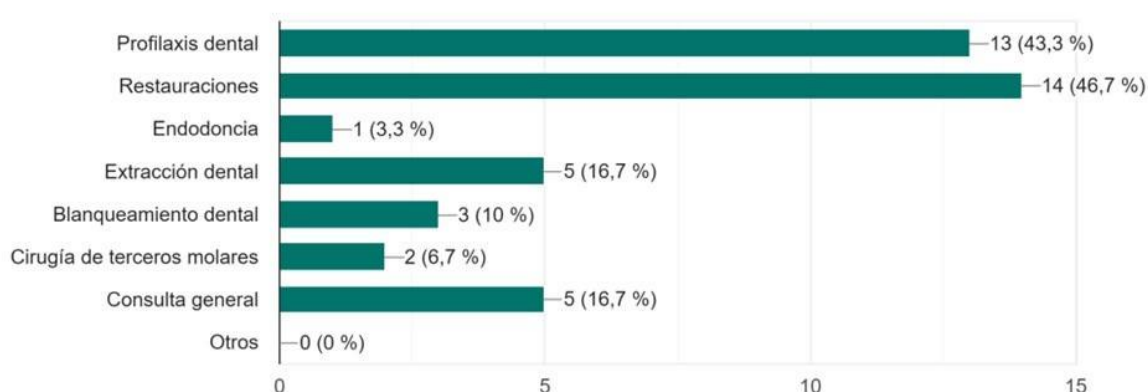


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados muestran que la asistencia de los usuarios al Centro Odontológico Smile Work se distribuyó de manera relativamente equilibrada entre enero y mayo de 2026. Los meses con mayor participación fueron marzo y abril, ambos con el 23,3 %, seguidos de febrero con el 20 %. En cambio, enero y mayo registraron una menor proporción de atenciones, con el 16,7 % cada uno. Esta distribución permite observar que la encuesta recogió opiniones de usuarios atendidos en distintos momentos del período de estudio, lo que aporta una visión más amplia sobre la satisfacción percibida durante los cinco meses analizados.

Pregunta 2: ¿Qué servicio recibió?

Figura 2. Resultados de la pregunta sobre el servicio recibido

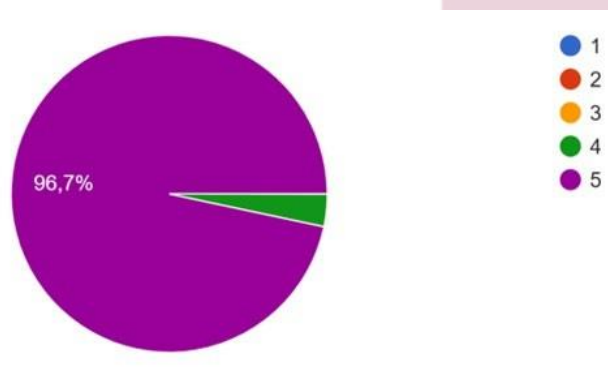


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados evidencian que los servicios más solicitados en el Centro Odontológico Smile Work durante el período analizado fueron las restauraciones dentales, con el 46,7 %, y la profilaxis dental, con el 43,3 %, lo que refleja una mayor demanda de tratamientos restaurativos y preventivos por parte de los usuarios. En menor proporción se registraron extracciones dentales y consultas generales, ambas con el 16,7 %, seguidas del blanqueamiento dental con el 10 % y la cirugía de terceros molares con el 6,7 %. La endodoncia presentó la menor frecuencia, con apenas el 3,3 %, mientras que no se registraron usuarios en la categoría “otros”.

Pregunta 3: ¿Cómo califica la atención recibida en recepción?

Figura 3. Resultados de la pregunta sobre la calidad de atención

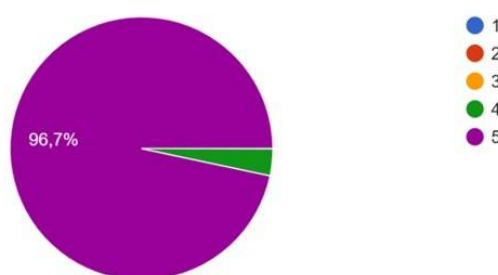


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los usuarios calificó positivamente la atención recibida en el área de recepción del Centro Odontológico Smile Work. Los pacientes manifestaron satisfacción respecto al trato, amabilidad y disposición del personal administrativo, reflejando una experiencia favorable desde el inicio del proceso de atención. Este aspecto contribuye significativamente a la percepción de calidad y satisfacción general del usuario.

Pregunta 4: ¿Cómo califica la atención recibida en recepción?

Figura 4. Resultados de la pregunta sobre la atención recibida

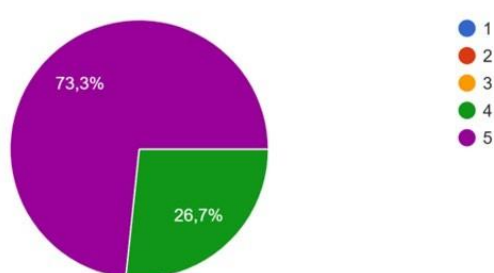


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: La mayoría de los usuarios calificó de manera positiva la amabilidad del personal del Centro Odontológico Smile Work, evidenciando una percepción favorable respecto al trato recibido durante la atención. Este resultado demuestra la importancia de la empatía, cordialidad y respeto en la relación con el paciente, factores que influyen directamente en la satisfacción y confianza hacia el servicio odontológico.

Pregunta 5: ¿Cómo califica la puntualidad recibida en su atención?

Figura 5. Resultados de la pregunta sobre la puntualidad recibida

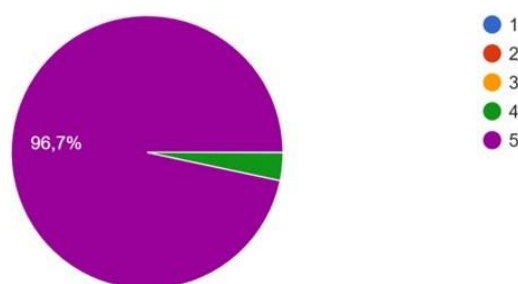


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios calificó favorablemente la puntualidad en la atención recibida. Esto refleja una adecuada organización de citas y tiempos de atención, contribuyendo a una experiencia positiva para el paciente. Sin embargo, algunos participantes otorgaron puntuaciones en 4, identificándose oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de horarios y reducción de tiempos de espera.

Pregunta 6: ¿Cómo califica la limpieza e higiene en el consultorio?

Figura 6. Resultados de la pregunta sobre la limpieza e higiene

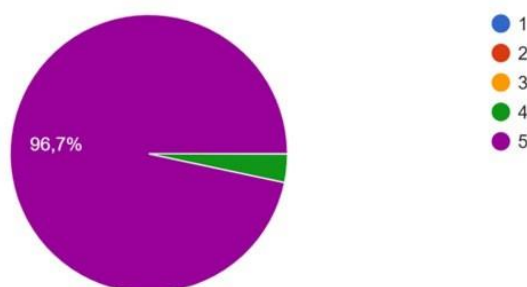


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: La mayoría de los usuarios calificó positivamente la limpieza e higiene del consultorio odontológico, reflejando conformidad con las condiciones sanitarias y el ambiente del establecimiento. Este resultado evidencia el cumplimiento de medidas de bioseguridad y organización dentro del Centro Odontológico Smile Work, aspectos fundamentales para generar confianza, seguridad y satisfacción en los pacientes durante la atención odontológica.

Pregunta 7: ¿Cómo califica la explicación del tratamiento por parte del odontólogo/a?

Figura 7. Resultados de la pregunta sobre la explicación del tratamiento

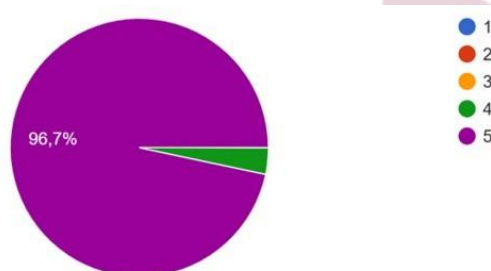


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios calificó favorablemente la explicación brindada por el odontólogo/a respecto a los tratamientos. Esto refleja una adecuada comunicación profesional-paciente, permitiendo que los usuarios comprendan los procedimientos, recomendaciones y cuidados relacionados con su salud bucal. Una comunicación clara y efectiva contribuye a generar confianza, seguridad y satisfacción durante la atención odontológica.

Pregunta 8: ¿Cómo califica la confianza y seguridad transmitida durante la atención?

Figura 8. Resultados de la pregunta sobre la confianza y seguridad

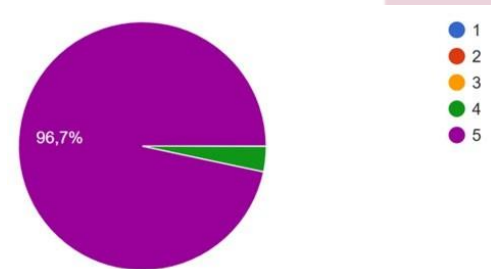


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: La mayoría de los usuarios calificó positivamente la confianza y seguridad transmitida durante la atención odontológica. Este resultado refleja que los pacientes perciben profesionalismo, conocimiento y seguridad por parte del personal odontológico, factores fundamentales para fortalecer la relación profesional-paciente y generar una experiencia satisfactoria durante el tratamiento.

Pregunta 9: ¿Cómo califica la relación calidad-precio del tratamiento recibido?

Figura 9. Resultados de la pregunta sobre la calidad-precio

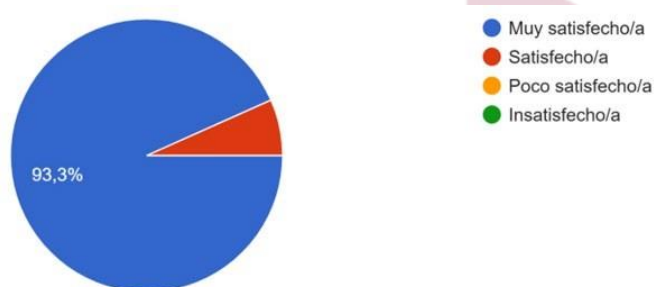


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios percibe de manera favorable la relación entre la calidad del servicio odontológico y el costo del tratamiento recibido. Esto refleja conformidad respecto a la atención brindada, los procedimientos realizados y la experiencia general del paciente. Sin embargo, algunos participantes otorgaron puntuaciones intermedias, identificándose oportunidades de mejora relacionadas con la percepción económica y accesibilidad de ciertos tratamientos odontológicos.

Pregunta 10: ¿Se sintió satisfecho/a con la atención recibida?

Figura 10. Resultados de la pregunta sobre la satisfacción

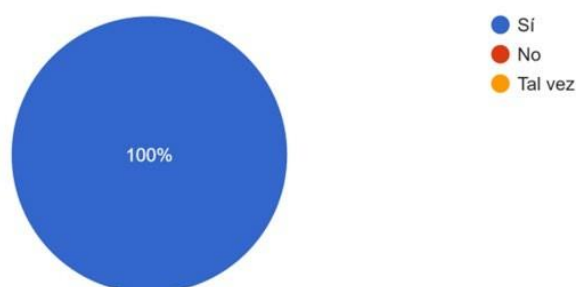


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian un alto nivel de satisfacción general por parte de los clientes. La mayoría de los participantes manifestó sentirse satisfecho/a o muy satisfecho/a con la atención recibida, reflejando una percepción positiva respecto a la calidad del servicio odontológico, el trato profesional y la experiencia durante la atención clínica. Estos resultados demuestran el cumplimiento de expectativas por parte de los pacientes y fortalecen la imagen institucional del centro odontológico.

Pregunta 11: ¿Recomendaría Smile Work a familiares o amigos?

Figura 11. Resultados de la pregunta sobre recomendar

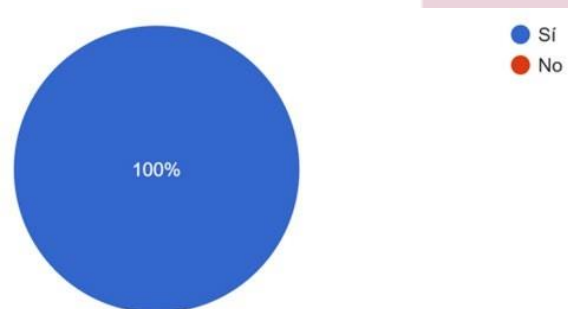


Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: La mayoría de los usuarios manifestó que recomendaría el Centro Odontológico Smile Work a familiares y amigos, evidenciando un alto nivel de confianza y satisfacción con la atención recibida. Este resultado refleja una percepción positiva sobre la calidad del servicio odontológico, el profesionalismo del personal y la experiencia general del paciente, constituyéndose además en un indicador importante de fidelización y buena imagen institucional.

Pregunta 12: ¿Volvería a atenderse con nosotros?

Figura 12. Resultados de la pregunta sobre volver



Fuente: Encuesta aplicada en Google Forms

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios volvería a atenderse en el Centro Odontológico Smile Work, reflejando satisfacción y confianza en la calidad de los servicios brindados. Este hallazgo demuestra una percepción positiva de la experiencia odontológica recibida y constituye un indicador importante de fidelización y aceptación del servicio por parte de los pacientes.

4.2. Análisis de los resultados

Los resultados evidencian que el Centro Odontológico Smile Work presenta, en la actualidad, un alto grado de satisfacción entre los usuarios que participaron de la encuesta en el periodo enero–mayo de 2026. En cuanto a la distribución de participantes por mes fue relativamente equilibrada y permitió recoger percepciones de pacientes atendidos en diferentes meses del periodo analizado. En cuanto al tipo de servicio recibido, se obtuvo una mayor concentración en restauraciones dentales y profilaxis, lo que evidencia que la demanda del centro se orienta hacia servicios de odontología general, preventiva y restaurativa.

Referente a los factores que determinan la percepción del servicio odontológico, los resultados muestran valoraciones positivas en las dimensiones atención en recepción, amabilidad del personal, limpieza e higiene, explicación del tratamiento, confianza que se transmite durante la atención, relación calidad-precio y demás aspectos que permiten evidenciar que la experiencia del usuario no queda restringida a la intervención clínica, sino que es conformada a partir del primer contacto con el centro, el modo en el cual el paciente es bienvenido, la claridad de la información que se ofrece, la seguridad que se percibe durante la intervención, etc. El trato humano y comunicación profesional y las condiciones del entorno físico son percibidas como fortalezas relevantes con las que cuenta el servicio.

La puntualidad fue también valorada positivamente; pero se mostró una mayor porcentaje de calificaciones en el nivel 4, comparativamente, con otras dimensiones. Si bien se trata de un resultado que no representa una debilidad del sistema asistencial, pone de manifiesto una oportunidad de mejora en la organización de las citas, regulación de los tiempos de espera, y planificación de la agenda clínica. Descubrir esto último, desde el punto de vista gerencial, es un hallazgo importante, ya que los tiempos de atención repercuten, de manera directa a la vez que transversal, en la experiencia de eficiencia del servicio y en las valoraciones de la experiencia total de las personas en la consulta, incluso en situaciones de atención clínica y trato profesional bien valoradas.

En lo que concierne a la percepción que tienen los usuarios de la atención recibida por el personal, los hallazgos reflejan una consideración muy positiva. El servicio de los recepcionistas, la atención, la explicación del tratamiento y la confianza que transmiten en el transcurso de la consulta fueron aspectos bien considerados por los sujetos entrevistados. Esto lleva a concluir que el recurso humano del centro dentales desempeña un papel central en la construcción de satisfacción, ya que el paciente no evalúa únicamente la resolución de su problema odontológico, sino también el hecho de sentirse escuchado, informado, respetado y seguro durante todo el proceso que atraviesa la atención.

Finalmente, considerando los resultados de satisfacción en general, recomendación y disposición de volver a atenderse en el Centro Odontológico Smile Work se puede confirmar que se produce una percepción positiva del mismo. La intención de recomendar el centro a sus familiares o amigos y la disposición a volver son indicadores importantes de lo que es la fidelización, confianza y aceptación institucional.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados del presente estudio se orientan al reportado en la literatura reciente sobre la satisfacción en servicios odontológicos, por lo que argumenta también que la experiencia del paciente llega a conformarse a partir de una serie de interacciones, que surgen de una combinación de factores clínicos, comunicacionales, organizativos y relacionales. Los autores Afrashtehfar et al. (2020) añaden que la satisfacción, tanto en medicina como en odontología no solo es el resultado del resultado técnico del tratamiento, en la misma medida que también proviene de la comunicación, la confianza, el trato recibido o la capacidad del servicio para encontrar respuesta a las expectativas del paciente. Esta mirada permite significar los resultados de Smile Work, dado que exactamente los aspectos mejor valorados corresponden a la amabilidad del personal, la explicación del tratamiento, la limpieza del consultorio y la seguridad transmitida durante la atención.

El primer objetivo específico de la investigación, que alude a examinar los factores que determinan la percepción de la calidad del servicio odontológico, muestra que, efectivamente, los

usuarios valoran de forma positiva dimensiones propias de la infraestructura del servicio, la higiene, la comunicación, la confianza o la relación calidad-precio. Esta conclusión guarda relación con la investigación de Tibeica et al. (2024), donde se identifican la competencia profesional, la atención y el tiempo dedicado al paciente, la forma de comunicar del odontólogo, y las condiciones del servicio como los factores que determinan la satisfacción con la atención odontológica. En el caso de Smile Work, se colige que la valoración positiva de limpieza, la explicación del tratamiento y la confianza transmitida son indicadores que confirman que esos elementos son diferenciadores en la experiencia del usuario.

La comunicación profesional-paciente ha de ser tratada de forma particular dentro de la discusión, ya que los usuarios valoraron positivamente el contenido de la exposición que se les ofreció sobre el tratamiento. De hecho, Ho et al. (2024) indican que la comunicación de calidad en odontología potencia la comprensión del paciente, ayudar a adherirse a las indicaciones clínicas, bajar las inasistencias y facilitar la satisfacción por la atención recibida. Para Smile Work este resultado ya no solo dice que los profesionales aplican procedimientos odontológicos, sino que se convierten, a su vez, en una función educativa y de orientación lo que, a su vez, hace crecer la confianza depositada en los profesionales y la percepción del servicio en general.

Sobre la puntualidad, aunque los resultados fueron positivos, esta dimensión mostró un margen mayor de mejora en comparación con otros aspectos evaluados. La bibliografía indica que los tiempos de espera elevados pueden llegar a influir sobre la satisfacción del paciente, aun en los casos donde la calidad técnica del servicio fuera correcta. En el marco de la odontología Inglehart et al. (2016) determinaron que los tiempos de espera antes de una cita programada se asocian a una menor satisfacción del usuario y de una peor evaluación de la visita. Por lo que en Smile Work la puntualidad debería ser entendido como una prioridad en la gestión, no porque la satisfacción del paciente fuera claramente baja, sino porque es el aspecto en el que existe una mayor posibilidad de mejora entre los resultados obtenidos.

Sobre el segundo de los objetivos específicos, centrado en determinar el juicio que tienen los usuarios acerca de la atención prestada por el personal, se concluye que existe una evaluación

positiva del componente humano del servicio. La atención en recepción, la amabilidad del personal y la confianza generada durante la consulta reflejan la presentación de una experiencia positiva desde el inicio del proceso de atención y hasta su finalización. Este resultado va en consonancia con investigaciones de lealtad y satisfacción en servicios odontológicos, donde se ha identificado que la confianza en las decisiones del odontólogo, la calidad del tratamiento y la relación con el paciente son influyentes en el juicio de la satisfacción y la intención de la continuidad (Szabó et al., 2023).

Desde un enfoque gerencial, los resultados de recomendación y de disposición a volver lo son especialmente, ya que permiten relacionar la satisfacción con la fidelización, Fairaq et al. (2025) aprecian que la satisfacción de pacientes en el contexto de servicios odontológicos está vinculada al cumplimiento de expectativas y a la actuación del equipo dental que son elementos favorecedores de la recomendación positiva. En Smile Work, la intención manifestada por los usuarios hacia la recomendación del centro y a la intención a volver a atenderse presuponen que la experiencia alcanzada genera confianza y aceptación, con lo que esta situación se traduce en un activo estratégico para la sostenibilidad del centro.

De este modo, la discusión permite concluir que los resultados del Centro Odontológico Smile Work son coherentes con la evidencia científica analizada anteriormente. La satisfacción de los usuarios se debe principalmente al trato que reciben, a la comunicación concretada, a la limpieza del espacio, a la confianza que genera la profesionalidad y al concepto favorable que se extiende de la relación calidad-precio. En cambio, la puntualidad y la gestión de los tiempos relativos a las esperas deben ser reforzadas como parte de un esfuerzo continuo por la mejora.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El Centro Odontológico Smile Work presenta una percepción positiva por parte de sus usuarios, especialmente en trato, recepción, limpieza, explicación del tratamiento, confianza, relación calidad-precio, recomendación y disposición a volver a atenderse.
- La encuesta específica a 30 pacientes evidencia resultados altamente favorables: 93,3 % se declaró muy satisfecho, 100 % recomendaría el centro y 100 % volvería a atenderse. Estos resultados reflejan fidelización y buena imagen institucional.
- La puntualidad de la atención, aunque evaluada positivamente, registra mayor proporción de calificaciones intermedias frente a otras dimensiones, por lo que debe considerarse un punto prioritario de intervención.
- El SIS de Smile Work cuenta con una base digital funcional mediante HCE; sin embargo, presenta debilidades en interoperabilidad, respaldo, automatización, calidad de datos, seguridad y generación de indicadores.
- La sostenibilidad del centro no depende solo de la rentabilidad, sino de la capacidad de medir, analizar y mejorar continuamente la experiencia del paciente.

5.2. Recomendaciones

- Implementar una medición periódica de satisfacción del usuario con un instrumento estandarizado, aplicado de forma mensual o trimestral, que permita comparar resultados en el tiempo.
- Crear un tablero de indicadores de calidad que incluya satisfacción global, tiempos de espera, trato recibido, explicación del tratamiento, limpieza, quejas, recomendaciones y retorno de pacientes.

- Reforzar la gestión de agenda y puntualidad mediante control de tiempos de espera, confirmación previa de citas, análisis de horas pico y seguimiento de retrasos por tipo de procedimiento.
- Mantener y fortalecer las prácticas mejor valoradas por los pacientes: amabilidad, atención en recepción, comunicación clara, bioseguridad, confianza profesional y relación calidad-precio.
- Modernizar progresivamente el SIS mediante una HCE integral e interoperable que unifique historia clínica, citas, facturación, inventario, reportes y seguimiento del paciente.
- Implementar validaciones automáticas de datos, protocolos de registro, auditorías periódicas, control de accesos por roles, cifrado de información y respaldos automáticos en la nube.
- Capacitar de forma continua al personal clínico y administrativo en uso del SIS, calidad de datos, confidencialidad, seguridad de la información y atención centrada en el usuario.
- Incorporar seguimiento post atención mediante llamadas, mensajes o formularios breves para detectar complicaciones, medir satisfacción posterior y fortalecer la fidelización.
- Utilizar los resultados de satisfacción como insumo para decisiones gerenciales, evitando que la información quede solo como un ejercicio académico y convirtiéndola en una herramienta de mejora continua.
- Alinear la estrategia institucional de Smile Work con un modelo integrado de calidad, tecnología y sostenibilidad financiera, priorizando siempre la seguridad, confianza y experiencia del paciente.

5.3. Análisis del cumplimiento de los objetivos de la investigación

En cuanto al objetivo general, se analizó el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios proporcionados por el Centro Odontológico Smile Work en el período enero–mayo de 2026. Los resultados muestran un elevado grado de satisfacción general, tanto por

los valores obtenidos en la mayoría de dimensiones analizadas como por el hecho de que los usuarios están dispuestos a recomendar el centro y a volver a ser atendidos.

En relación con el primer objetivo específico, se analizaron los factores de percepción de la calidad del servicio odontológico. Los factores más valorados corresponden a la atención recibida del personal, a la atención en la recepción, a la limpieza e higiene, a la explicación del tratamiento, a la confianza que transmiten los profesionales y a la relación calidad-precio. También la puntualidad fue valorada positivamente, aunque se identificó como el principal aspecto a mejorar.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se consideró la evaluación que hacen los usuarios sobre la atención proporcionada por el equipo de trabajo del Centro Odontológico Smile Work. Los resultados muestran que la percepción relativa al equipo humano es positiva y que esto afecta considerablemente a otros aspectos como la amabilidad, el respeto, la comunicación fluida y la seguridad profesional, lo cual pone de manifiesto que la parte humana es uno de los factores que se encuentran entre los principales para mejorar la satisfacción, la confianza y la fidelización de los pacientes.

5.4. Contribución a la gestión empresarial

El presente trabajo se incluye en la gestión empresarial del Centro Odontológico Smile Work ya que entrega información estructurada acerca de lo que opinan los usuarios del servicio en relación a su percepción de la calidad del servicio de este centro. Los resultados permiten conocer las fortalezas que presentan entre las que se encuentran la atención de los profesionales, la comunicación profesional-paciente, la limpieza, la confianza que se percibe y la disposición de los usuarios a recomendar el centro o a volver al centro. Esta información es un insumo importante para la toma de decisiones gerenciales, dada que permite direccionar los esfuerzos para mejorar la experiencia del paciente.

Asimismo, el estudio ayuda a contribuir a una gestión basada en la evidencia, evitando que las determinaciones de la gestión se tomen solamente a partir de las visiones internas o de los supuestos operativos. A partir de los resultados obtenidos, la organización podría ir fortaleciendo la planificación de citas, los tiempos de atención, los indicadores de satisfacción, las opiniones de

los usuarios como herramienta de calidad, la fidelización del paciente y la vinculación como posicionamiento dentro del mercado odontológico privado.

5.5. Contribución a nivel académico

Desde una perspectiva académica, la investigación contribuye al estudio de los servicios odontológicos centrado en el análisis de la satisfacción del usuario, que combina dimensiones de la calidad, la atención centrada en el paciente y la mejora continua. El estudio confirma que la satisfacción no resulta únicamente del procedimiento clínico, sino también de componentes organizativos como la puntualidad, la infraestructura, la comunicación, la seguridad percibida, el trato o el personal, etc.

Además, el trabajo es un referente aplicado para futuras investigaciones en la gestión de servicios de salud, en particular en organizaciones pequeñas o microempresas del sector odontológico. Su contribución académica radica en relacionar el levantamiento de información mediante una encuesta con la interpretación gerencial de los resultados, entendiendo cómo la percepción del paciente puede convertirse en un indicador útil para la evaluación de la calidad y el encauzamiento de los procesos de mejora institucional.

5.6. Contribución a nivel personal

A un nivel personal, la ejecución de la presente investigación permitió el fortalecimiento de competencias en relación con el análisis de servicios de salud, la interpretación de resultados y la toma de decisiones, desde una perspectiva gerencial; el estudio ayudó a entender lo importante que es la satisfacción del usuario como indicador de calidad en las instituciones; más cuando la atención directa, la confianza y la experiencia del paciente son factores que inciden en la continuidad del servicio.

Del mismo modo, el trabajo permitió la aplicación de conocimientos adquiridos en la formación maestral en un contexto real de atención odontológica; ello favoreció el desarrollo de competencias para identificar problemas organizacionales, analizar información, proponer mejoras y entender que la gestión de salud se debe ver integrada al aspecto clínico, administrativo, financiero, tecnológico y humano para lograr servicios más eficientes y centrados en las personas.

5.7. Limitaciones a la Investigación

Una de las principales limitaciones de la investigación, correspondió al tamaño de la muestra ya que el trabajo se realizó con 30 equipos de usuarios atendidos en el Centro Odontológico Smile Work, en el periodo como todo entre enero y mayo del año 2026. Aun cuando este número de usuarios logró permitir obtener una estimación básica de la satisfacción de los pacientes, los resultados no son generalizables a todos los usuarios del Centro ni a otros centros odontológicos de otras características, ni sería este el propósito de la investigación.

Una limitación más está relacionada con el uso de un cuestionario estructurado, ya que este tipo de instrumento permite obtener datos cuantificables, pero no permite profundizar en las razones por las que se da cada respuesta. La experiencia de tener expectativas previas, haber tenido experiencias con otros centros, la percepción emocional del tratamiento o la evaluación concreta de los motivos de la inconformidad no han podido analizarse en profundidad. En futuras investigaciones convendría complementar la encuesta con entrevistas breves o preguntas abiertas que permitan profundizar la experiencia del paciente.

Finalmente, el trabajo se decidió llevar a cabo en un periodo limitado, que va desde enero a mayo del año 2026, por tanto, los resultados recogen la percepción que tenían los usuarios dentro de ese margen de tiempo. La satisfacción puede variar si se modifica la demanda, hay cambios en la rotación del personal, se implementan nuevos servicios, hay cambios en precios, tiempos de espera e implementaciones tecnológicas; es por este motivo que se propone que el centro lleve a cabo mediciones en intervalos de tiempo determinados que permitan comparar resultados y evaluar cómo evoluciona la calidad percibida.

Bibliografía

- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International journal of dentistry*(6621848).
<https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Castelo-Rivas, W., Cueva-Toaquiza, J., y Castelo-Rivas, A. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? . *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- Fairaq, M., Afeef, M. A., Ashi, H. M., Natto, Z. S., Subahi, R. H., Alattas, K. G., & Binhuraib, H. M. (2025). Patient Satisfaction and Loyalty: Key Drivers of Positive Word-of-Mouth in Dental Primary Care Within Jeddah First Health Cluster, Saudi Arabia. *Journal of patient experience*(12). <https://doi.org/10.1177/23743735251360574>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., y Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Ho, J. C., Chai, H. H., Lo, E. C., Huang, M. Z., & Chu, C. H. (2024). Strategies for Effective Dentist-Patient Communication: A Literature Review. *Patient preference and adherence*(18), 1385-1394. <https://doi.org/10.2147/PPA.S465221>
- Inglehart, M. R., Lee, A. H., Koltuniak, K. G., Morton, T. A., & Wheaton, J. M. (2016). Do Waiting Times in Dental Offices Affect Patient Satisfaction and Evaluations of Patient-Provider Relationships? A Quasi-experimental Study. *Journal of dental hygiene : JDH*, 90(3), 203-211. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27340187/>
- Maldonado Palacios, I., Vizcaíno Zúñiga, P., Ramón, S., y Astudillo, N. (2025). Métodos mixtos: integración de datos cuantitativos y cualitativos. *Sinergia Académica*, 8(6), 1039-1061.
<https://doi.org/10.51736/sa751>

- Montejo de la Cruz, Y., González Gutiérrez, K. P., Almaraz Díaz, K. M., y Aguilar Hernández, N. G. (2025). Evaluación de calidad del servicio al cliente mediante la herramienta SERVPERF en el Centro de Rehabilitación Universitario de Comalcalco, Tabasco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(3), 2471-2488. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17877
- Szabó, R. M., Buzás, N., Braunitzer, G., Shedlin, M. G., y Antal, M. Á. (2023). Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. *Dentistry journal*, 11(9), 203. <https://doi.org/10.3390/dj11090203>
- Tibeica, S. C., Virvescu, D. I., Lupu, I. C., Budala, D. G., Luchian, I., Tibeica, A., . . . Carausu, E. M. (2024). Patients' Satisfaction Regarding Oral Healthcare Services in the North-East Region of Romania: A Preliminary Questionnaire Survey. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 12(12), 1195. <https://doi.org/10.3390/healthcare12121195>