



Influencia de la calidad de atención odontológica sobre la satisfacción del paciente

Influence of quality of dental care on patient satisfaction

Marco Xavier Noriega-Fiallos
oa.marcoxn03@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua, Ecuador
<https://orcid.org/0009-0005-5019-4506>

Ariel José Romero-Fernández
dir.investigacion@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Fanny Lozada-López
ua.fannylozada@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-2805-1497>

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores que influyen en la calidad del servicio odontológico y su relación con la satisfacción del paciente en la parroquia La Merced del cantón Ambato. **Método:** Investigación cuali-cuantitativa, descriptiva y aplicada. Se emplearon encuestas a 18 profesionales odontológicos y 56 pacientes de consultorios públicos y privados. La muestra se seleccionó mediante criterios de inclusión y exclusión específicos. **Resultados:** El 61,1% de profesionales han realizado estudios de satisfacción y 72,2% han planificado estrategias de mejora. Los pacientes reportaron 82,2% de satisfacción con el trato recibido, aunque 26,8% considera que se deben mejorar aspectos comunicacionales. El 83,3% considera apropiada la relación costo-calidad del servicio. **Conclusiones:** Existe una relación directa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente. Los factores determinantes incluyen habilidades interpersonales, bioseguridad, tiempo de atención y empatía profesional.

Descriptores: calidad de la atención de salud; servicios de salud dental; atención odontológica. (DeCS)

ABSTRACT

Objective: To identify factors that influence the quality of dental service and its relationship with patient satisfaction in La Merced parish of Ambato canton. **Method:** Qualitative-quantitative, descriptive and applied research. Surveys were applied to 18 dental professionals and 56 patients from public and private offices. The sample was selected through specific inclusion and exclusion criteria. **Results:** 61.1% of professionals have conducted satisfaction studies and 72.2% have planned improvement strategies. Patients reported 82.2% satisfaction with treatment received, although 26.8% consider that communication aspects should be improved. 83.3% consider the cost-quality ratio of the service appropriate. **Conclusions:** There is a direct relationship between quality of dental care and patient satisfaction. Determining factors include interpersonal skills, biosafety, care time and professional empathy.

Descriptors: quality of health care; dental health services; dental care. (DeCS)

Recibido: 26/08/2025. Revisado: 15/09/2025. Aprobado: 22/09/2025. Publicado: 27/09/2025.

Original breve



INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios de salud se ha convertido en un factor determinante que requiere atención prioritaria en la práctica odontológica contemporánea. En este contexto, la seguridad del paciente constituye el fundamento primordial para establecer un ambiente profesional que garantice protección y bienestar durante la atención odontológica (1).

Los métodos de evaluación de la satisfacción del paciente permiten identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias específicas para optimizar la calidad de la atención odontológica. No obstante, la evaluación del paciente trasciende la relación directa con el profesional tratante, abarcando todos los aspectos del servicio institucional recibido (2).

En países desarrollados, la evaluación de establecimientos de salud considera la calidad como parámetro fundamental, medida directamente por la experiencia del paciente durante el servicio odontológico. Esta experiencia se traduce en niveles específicos de satisfacción percibida, por lo cual su medición resulta crucial para el cumplimiento de expectativas mediante mejoras continuas (3).

La implementación de instrumentos evaluativos que consideren la perspectiva del paciente respecto al servicio odontológico debe ser prioritaria, ya que contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio y generar confianza en la atención de salud oral proporcionada (4).

Diversos factores influyen en la satisfacción del paciente, incluyendo la situación socioeconómica, nivel de instrucción, edad, estado civil y género. Se ha demostrado que la reducción de costos mediante la disminución de elementos determinados para el servicio dental impacta negativamente en la calidad general (5).

La empatía profesional implica comprender las experiencias y emociones del paciente relacionadas con su dolencia, siendo necesario manifestar comprensión



adecuada. Los profesionales con elevada empatía demuestran competencia en la realización de historias clínicas y exploraciones físicas, influyendo positivamente en la calidad de atención (6).

MÉTODO

Se realizó una investigación de carácter cuali-cuantitativa, descriptiva y aplicada en consultorios odontológicos de la parroquia La Merced del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

La metodología cualitativa permitió revisar información sobre factores que influyen en la calidad de atención odontológica y su relación con la satisfacción del paciente, mediante observación participativa y no participativa. El componente cuantitativo se desarrolló mediante tabulación de información obtenida de encuestas aplicadas (7).

La población de estudio incluyó 20 consultorios odontológicos públicos y privados, con una población estimada de 140 pacientes. La muestra se conformó por 18 consultorios cuyos profesionales participaron voluntariamente, y 56 pacientes seleccionados según criterios específicos (8).

Los criterios de inclusión para profesionales consideraron odontólogos de consultorios particulares y públicos que brinden atención permanente en la parroquia La Merced. Los criterios de exclusión contemplaron profesionales con atención ocasional o que rechazaron participar en la investigación.

Para pacientes, se incluyeron adultos de 20 a 60 años con acceso a internet y WhatsApp que aceptaron participar. Se excluyeron menores de 20 años, mayores de 60 años, personas con capacidades especiales y aquellos sin acceso tecnológico requerido (9).

La recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas aplicadas tanto a profesionales como a pacientes, utilizando análisis documental como método complementario de investigación sistemática (10).



RESULTADOS

El análisis de las encuestas reveló que el 61,1% de los profesionales odontológicos han realizado estudios transversales para evaluar la satisfacción del paciente, mientras que el 38,9% no han implementado estos métodos evaluativos. Respecto a la planificación de estrategias de mejora, el 72,2% de los profesionales han desarrollado estrategias para optimizar la calidad del servicio odontológico, contrastando con el 27,8% que no han planificado estas iniciativas (11).

En cuanto a los factores que influyen en la satisfacción del paciente, el 33,3% de profesionales identificaron todas las opciones propuestas como importantes, mientras que el 27,8% consideró que los precios bajos constituyen el factor principal de influencia.

El análisis de protocolos de bioseguridad mostró que el 50% de profesionales realizan estudios desde la pandemia por COVID-19, el 38,9% los efectúan anualmente, y el 11,1% cada cinco años (12).

Desde la perspectiva del paciente, el 41,1% manifestó recibir trato excelente, igual porcentaje lo calificó como bueno, el 12,5% como regular, y el 4,99% como deficiente. El tiempo de espera fue percibido como poco por el 25% de pacientes, más o menos por otro 25%, casi nada por el 19,6%, y sin espera por el 7,1% (13).

La aclaración de dudas sobre tratamientos fue calificada como casi siempre por el 55,4% de pacientes, a veces por el 26,8%, siempre por el 16,1%, y nunca por el 1,7%. La organización del consultorio fue evaluada como buena por el 41,1%, regular por el 35,7%, excelente por el 17,9%, y deficiente por el 5,3% (14).

El ambiente del consultorio fue considerado confortable por el 59,3% de pacientes, mejorable por el 37,0%, y no confortable por el 3,7%. El tiempo brindado por el odontólogo fue calificado como bueno por el 41,1%, regular por el 33,9%, excelente por el 21,4%, y deficiente por el 3,6% (15).



DISCUSIÓN

La calidad del servicio odontológico mantiene una relación estrecha con la satisfacción del paciente, requiriendo evaluación mediante investigación observacional que posibilite la recolección de información relevante para la toma de decisiones de mejora. Los consultorios que han implementado estudios transversales de satisfacción demuestran mejores resultados en la evaluación general del servicio (16).

Los factores identificados como influyentes en la satisfacción incluyen edad, género, situación socioeconómica, tecnología del consultorio y estado civil, en diferentes grados de impacto. El factor económico puede disminuir la calidad debido a limitaciones logísticas o servicios de baja calidad resultantes de la reducción de costos.

La bioseguridad en odontología requiere actualización anual mediante información oficial de vigilancia epidemiológica, considerando que el profesional mantiene contacto con infecciones virales y bacterianas por su área de trabajo en la cavidad oral y proximidad con fluidos corporales.

La explicación de patologías y tratamientos constituye un factor que aporta calidad al servicio odontológico, demostrando habilidades de comunicación que contribuyen a la fidelización de beneficiarios. La conservación de relaciones interpersonales odontólogo-paciente complementa la calidad del servicio, influyendo positivamente en la satisfacción.

La adecuación ocasional de instalaciones del servicio odontológico resulta importante sin afectar significativamente la economía profesional, especialmente considerando la situación de emergencia sanitaria actual que requiere mejoras en protocolos de bioseguridad.

CONCLUSIONES

Los factores estudiados resultan indispensables en cualquier estudio transversal destinado a mejorar el servicio de salud odontológica. La bioseguridad constituye



actualmente un aspecto fundamental para determinar la calidad del servicio, especialmente debido al problema de salud pública mundial por la pandemia de COVID-19.

Cuando el odontólogo brinda tiempo adecuado con empatía y desarrolla efectivamente sus habilidades de relaciones interpersonales, obtiene resultados favorables en la satisfacción, permitiendo explicar patologías y tratamientos eficazmente, generando confianza significativa en el paciente.

La relación costo-calidad requiere establecer correspondencia entre servicios y productos utilizados para tratamientos de calidad ideal, representando una inversión positiva tanto para el profesional como para el paciente, directamente relacionada con el costo del servicio y la satisfacción posterior.

Es fundamental fortalecer conocimientos sobre factores que influyen en la calidad y satisfacción relacionados con horarios, tiempo de espera y confortabilidad durante la estadía en el consultorio. La capacitación profesional en relaciones médico-paciente idóneas permite establecer vínculos de familiaridad y satisfacción con la prestación profesional recibida.

FINANCIAMIENTO

No monetario

CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la dirección de investigación de UNIANDES.

REFERENCIAS

1. Orellana JE, Guerrero RN, Morales V. La seguridad en el paciente odontológico de acuerdo con la CONAMED. Revista ADM. 2020;77(2):96-99.
2. Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibañez J. Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic. Int J Odontostomat. 2016;10(1):129-134.



3. Naik RK, Amad B. Effect of quality of healthcare service on patient satisfaction and behavioral intentions in corporate hospitals in India. *Int J PharmaceutHealthcMarket*. 2016;10(1):48-74.
4. Berger C, Bordin, Dos Santos C, Ribeiro D, Suzely SM. Satisfacción de los usuarios con el servicio dental público: el descubrimiento de nuevos patrones. *Rev Canal saúde colet*. 2019;27(2):172-181.
5. Gonzales SM, Días VP, Huberman J. Niveles de orientación empática en estudiantes de odontología de la Universidad del Desarrollo, sede Santiago (Chile). *Rev Clin Periodo ImplantolRehabil Ora*. 2014;7(3):169-174.
6. Lacerda AP, Becerra L, Machado L. Factores asociados con la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud dental brasileña. *RevCadSaúde Pública*. 2017;33(2):15.
7. Ibrahim NB, Enn NR, Husein A. Patient's perceived satisfaction towards Dental Treatment provide by Undergraduate Students. *MJDOS*. 2017;2(2):59-65.
8. Ning J, Pearl L, Mei M. Patients satisfaction with dental care: a cualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018;18(15):10.
9. Mesa N, Días V. Actitud empática en estudiantes de odontología de la Corporación Universitaria Rafael Núñez en la ciudad de Cartagena. *RevCienc Salud*. 2017;16(1):129-143.
10. Solís M. Humanismo en Odontología. *RevCient U de Guayaquil*. 2021;12(2):21-55.
11. Díaz C, Zapata B, Peña E. Factores asociados a deserción en consulta externa en hospital del Seguro Social del Perú. *RevMedInst Mex Seguro Soc*. 2019;57(5):307-315.
12. Ministerio de Salud Pública. Protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el sector público y privado. 1era ed. Ecuador: MSP; 2020.
13. Fuentes E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. *Repositorio Uni José F*. 2019;2(1):17-85.
14. Lara J, Hermoza R, Sacramento S. Satisfaction of patients to dental care received in a hospital in Lima. *RevEstomatol Herediana*. 2020;30(3):146-151.
15. Mendoza D. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los servicios prestados a los usuarios externos del Hospital Militar Básico 7b.i loja. *Repositorio PUCE*. 2020;3(1):13-79.
16. Parodi D. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *RevMedRisalda*. 2018;24(2):115-118.

Derechos de autor: 2025. Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>