REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE NA CLÍNICA DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE DE CUENCA

EVALUATION OF CUSTOMER SERVICE AT THE DENTAL CLINIC OF THE FACULTY OF DENTISTRY, UNIVERSITY OF CUENCA

Paula Daniela Arévalo Vintimilla[1], Flavia Camila Auquilla Bravo[1], Adriana Lucia Cajamarca Farez[1], Mauricio Ismael Cordero Beltran[1], Joseline Marcela Matute Bermeo[1], Geovanny Matias Quizhpi Zatisaval[1], Manuel Estuardo Bravo Calderon[2]

e676674
https://doi.org/10.47820/recima21.v6i7.6674

PUBLICADO: 7/2025

RESUMEN

La calidad del servicio al cliente en contextos de atención odontológica universitaria influye directamente en la percepción del paciente, su satisfacción y la eficacia del tratamiento. Evaluar dicha calidad permite identificar oportunidades de mejora tanto en la atención clínica como en la formación profesional. Metodología: Estudio cuantitativo, observacional, descriptivo y transversal, aplicado a 100 pacientes que recibieron atención odontológica en la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca entre marzo y mayo de 2025. Se utilizó un cuestionario estructurado distribuido de forma digital, basado en dimensiones como atención del personal, claridad de la información, ambiente físico y satisfacción general. Resultados: El 97 % de los encuestados valoró positivamente la claridad del diagnóstico y tratamiento, mientras que el 99 % destacó el respeto y empatía del personal clínico. La limpieza y organización fueron calificadas como buenas o excelentes por el 91 %. No obstante, un 46 % reportó deficiencias en la información administrativa y un 16 % consideró largos los tiempos de espera. El 100 % recomendaría la clínica. Conclusión: La clínica universitaria evaluada presenta fortalezas significativas en atención clínica y trato al paciente. Para alcanzar una mejora integral, se recomienda optimizar los procesos administrativos y reducir los tiempos de espera, lo que contribuirá a una experiencia más satisfactoria y una formación odontológica de excelencia.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del paciente. Calidad de servicio. Odontología universitaria. Percepción del usuario. Atención al cliente.

RESUMO

A qualidade do atendimento ao cliente em ambientes universitários de atendimento odontológico influencia diretamente a percepção do paciente, a satisfação e a eficácia do tratamento. A avaliação dessa qualidade permite identificar oportunidades de melhoria tanto no atendimento clínico quanto na formação profissional. Metodologia**:** Foi realizado um estudo quantitativo, observacional, descritivo e transversal com 100 pacientes atendidos na Faculdade de Odontologia da Universidade de Cuenca entre março e maio de 2025. Foi utilizado um questionário estruturado, distribuído digitalmente, baseado em dimensões como atenção da equipe, clareza das informações, ambiente físico e satisfação geral. Resultados: 97% dos entrevistados avaliaram positivamente a clareza do diagnóstico e do tratamento, enquanto 99% destacaram o respeito e a empatia da equipe clínica. A limpeza e a organização foram avaliadas como boas ou excelentes por 91%. No entanto, 46% relataram deficiências nas informações administrativas e 16% consideraram o tempo de espera longo. 100% recomendariam a clínica. Conclusão: A

[1] Estudiante de la carrera de Odontología, Universidad de Cuenca.
[2] Docente de la carrera de Odontología, Universidad de Cuenca. DDS, MSD, MMSc, PhD.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21

Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

clínica universitária avaliada apresenta pontos fortes significativos no atendimento clínico e no cuidado ao paciente. Para alcançar uma melhoria abrangente, recomenda-se otimizar os processos administrativos e reduzir os tempos de espera, contribuindo assim para uma experiência mais satisfatória e uma formação odontológica de excelência.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação do paciente. Qualidade do serviço. Odontologia universitária. Percepção do usuário. Atendimento ao cliente.

ABSTRACT
The quality of customer service in university dental care settings directly influences patient perception, satisfaction, and treatment effectiveness. Evaluating this quality allows for identifying opportunities for improvement in both clinical care and professional training. Methodology: A quantitative, observational, descriptive, and cross-sectional study was conducted with 100 patients who received dental care at the Faculty of Dentistry of the University of Cuenca between March and May 2025. A structured, digitally distributed questionnaire was used, based on dimensions such as staff attention, clarity of information, physical environment, and overall satisfaction. Results: 97% of respondents positively rated the clarity of the diagnosis and treatment, while 99% highlighted the respect and empathy of the clinical staff. Cleanliness and organization were rated as good or excellent by 91%. However, 46% reported deficiencies in administrative information, and 16% considered the waiting times to be long. 100% would recommend the clinic. Conclusion: The university clinic evaluated presents significant strengths in clinical care and patient care. To achieve comprehensive improvement, it is recommended to optimize administrative processes and reduce waiting times, thus contributing to a more satisfactory experience and excellent dental training.

KEYWORDS: Patient satisfaction. Service quality. University dentistry. User perception. Customer service.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio al cliente en el ámbito de la salud es un aspecto fundamental que incide directamente en la percepción del paciente, en su nivel de satisfacción y en la eficacia del tratamiento. En clínicas odontológicas universitarias, este componente adquiere una relevancia particular, ya que no solo implica la prestación de servicios clínicos, sino también la formación profesional de los estudiantes. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, el servicio de calidad se evalúa a través de la comparación entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio recibido (Parasuraman *et al.,* 1988). En este sentido, una atención centrada en el paciente, basada en la empatía, la comunicación efectiva y el profesionalismo, es esencial para asegurar una experiencia satisfactoria (Donabedian, 1989).

En el caso de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, resulta necesario conocer cómo los pacientes valoran los servicios recibidos en la clínica, considerando que este entorno funciona como un espacio académico y asistencial. Evaluar la calidad del servicio al cliente permitirá no solo detectar áreas críticas en el proceso de atención, sino también aportar a la mejora continua de la formación odontológica. Estudios previos demuestran que un trato al paciente adecuado mejora la adherencia al tratamiento y la confianza en los profesionales de

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

salud (Flores *et al.,* 2017). Por tanto, este estudio se propone analizar la percepción de los usuarios con respecto a la atención recibida, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el servicio ofrecido por la clínica universitaria.

Objetivos

General

Evaluar la calidad del servicio al cliente en la clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, a través del análisis de la percepción y satisfacción de los usuarios.

Específicos

1. Identificar los principales factores que influyen en la percepción del servicio al cliente por parte de los pacientes atendidos en la clínica.

2. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la atención recibida, el trato del personal y la infraestructura de la clínica.

3. Analizar las debilidades y fortalezas del servicio al cliente desde la perspectiva de los pacientes.

4. Proponer recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio al cliente en el contexto de una clínica odontológica universitaria.

MARCO TEÓRICO

La satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud es un tema complejo pues está relacionado a factores como edad, ingresos, educación, entre otros. Primero se ligó a expresiones como calidad asistencial y rendimiento del servicio (evaluado directamente por el usuario). Luego fue concebida como una medida del resultado de la interacción profesional-paciente. Asimismo, se empezó a considerar su carácter multifactorial, relacionándolo con variables como sexo, edad, condición laboral, entre otras. Según Kotler, la satisfacción es la emoción que experimenta una persona al comparar el rendimiento o el resultado percibido de un producto con sus expectativas (Lara *et al.,* 2020; Rai *et al.,* 2023).

La evaluación comprende a la satisfacción como el cumplimiento del conjunto de deseos que mantiene el usuario, buscando siempre que sean cumplidas, lo que permitirá observar cuánta entrega tiene la organización para ocuparse de la salud de sus pacientes, señalando las prácticas del personal médico y qué influencia tendrán en los problemas médicos que presentan sus pacientes (Shapiama *et al.,* 2021).

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

La calidad de servicio mantienen las siguientes características: a) Fiabilidad, referida a la habilidad de llevar a cabo el servicio en el tiempo prometido de forma fiable y cuidadosa; b) Pronta capacidad de respuesta, comprendido por la ayuda y voluntad de los trabajadores hacia los clientes; c) Cortesía, referido al respeto y amabilidad que mantiene los trabajadores hacia los clientes; d) Seguridad, incrementando los conocimientos técnicos para una posterior ayuda hacia los clientes (Shapiama *et al.,* 2021). El control de calidad debe ser parte integrante de la actividad de todos los componentes del equipo odontológico. La mejora de la calidad debe ser un proceso en continua evolución, guiado por las necesidades del paciente (Arguello, 2013).

Por otro lado, la influencia del ambiente donde el paciente es tratado, debe contener ciertos elementos como la iluminación y un espacio adecuado para llevar a cabo los tratamientos requeridos, con la finalidad que el paciente se sienta cómodo. Asimismo, la relación que mantiene la satisfacción con la calidad de servicio buscará tener en cuenta el ambiente en referencia a la atención que provee la organización, además, existirá también un sentido de reciprocidad, que aumentará la satisfacción por el trato al paciente y respuesta rápida que el personal médico brindará a los pacientes (Donabedian, 1989). Los pacientes también muestran un mayor nivel de satisfacción en cuanto al tiempo de espera reducido, el médico preferido, y el largo horario de citas (Rai *et al.,* 2023).

La percepción de la calidad es percibida por el paciente que observa y genera conclusiones del comportamiento y la atención que se presta al entorno. En el sillón, el paciente no puede hablar, pero oye perfectamente todo lo que decimos, observa nuestro comportamiento y lo tiene muy en cuenta (Arguello, 2013).

El paciente puede percibir el grado de profesionalidad:

- Por el cuidado de los aspectos físico y profesional.
- Por el comportamiento.
- Por el tipo de comunicación no verbal que emplea el equipo y por la coordinación del equipo.
- Por el cuidado del instrumental.
- Por la atención a los procedimientos de descontaminación.
- Por el cuidado de las áreas operativas y las zonas de servicio.
- El paciente también aprecia la puntualidad, la paciencia, la discreción, la confidencialidad y el control de las emociones.
- También observa nuestra voz, la entonación, el volumen, el ritmo de las pausas y la gestualidad. (19)

Por el contrario, existe una serie de factores que conducen inevitablemente a la insatisfacción del paciente:

Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

- La elección de objetivos inadecuados.
- Una interpretación incorrecta de las expectativas.
- La falta de coherencia entre los tratamientos ofrecidos y las expectativas del paciente por escasez de comunicación.
- Realizar tratamientos distintos a los planeados inicialmente.

Tanto el odontólogo como el personal auxiliar juegan un papel importante en la obtención de los objetivos propuestos. Además, es fundamental establecer como obligación brindar una calidad de servicio equivalente a la que se esperaría recibir en calidad de paciente (Arguello, 2013).

Al abordar las barreras de acceso, mejorar las estrategias de comunicación y garantizar la disponibilidad de servicios de calidad los proveedores de atención sanitaria pueden trabajar para ofrecer una atención centrada en el paciente y optimizar los resultados para los pacientes que acceden a los servicios ambulatorios, en donde estudios realizados indican que una comunicación clara y la empatía del personal sanitario contribuyen significativamente a la satisfacción del paciente. (Sreedhar *et al.,* 2024)

METODOLOGÍA

Diseño del estudio

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño observacional, descriptivo y de corte transversal. Su finalidad fue analizar la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio recibido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca. Este tipo de diseño permite recopilar información precisa en un momento determinado, sin intervenir en los procesos clínicos o administrativos.

Población y muestra

La muestra estuvo compuesta por 100 pacientes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes recibieron atención odontológica durante el período comprendido entre marzo y mayo de 2025 en la clínica universitaria.

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Haber recibido atención odontológica en la facultad de odontología de la Universidad de Cuenca.
- Tener acceso a internet para completar el cuestionario.
- Disposición voluntaria para participar.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

- Comprensión lectora suficiente para completar el formulario sin asistencia.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no completaron el formulario en su totalidad.
- Personas con dificultades sensoriales o cognitivas que impidieron interpretar adecuadamente las preguntas.
- Pacientes que no aceptaron participar de forma voluntaria.

Instrumento de recolección de datos

La información se recopiló a través de un cuestionario estructurado, administrado por medio de un formulario digital en línea. Dicho instrumento fue diseñado con base en investigaciones previas sobre satisfacción del paciente, y adaptado para el contexto de atención en una clínica universitaria. El formulario incluyó preguntas relacionadas con aspectos como la amabilidad del personal, la claridad de la información proporcionada, el tiempo de espera, la explicación del tratamiento, la empatía del profesional, el orden y limpieza de las instalaciones, el ambiente general de la clínica, la satisfacción global del paciente y la posibilidad de recomendar el servicio.

Las preguntas fueron cerradas y utilizaron escalas ordinales, entre ellas opciones como: excelente, buena, regular y mala; siempre, a veces o nunca; sí, parcialmente o no; así como niveles de acuerdo que iban desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. Aunque no se aplicó una única escala uniforme, las categorías de respuesta permitieron medir de forma clara la percepción de los pacientes en relación con los diferentes aspectos del servicio recibido.

Procedimiento

Una vez concluida la atención odontológica, se invitó a los pacientes a participar en el estudio mediante un enlace al formulario digital, el cual fue compartido por correo electrónico o mensajería. La participación fue completamente voluntaria, anónima y no remunerada.

Análisis de datos

La información recolectada fue descargada desde la plataforma digital, organizada en Excel y luego procesada estadísticamente en una hoja de cálculo. Se empleó estadística descriptiva para calcular frecuencias absolutas y porcentajes, permitiendo interpretar los resultados según cada dimensión evaluada.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

Consideraciones éticas

Dado que el estudio no involucró intervención clínica ni recolección de datos sensibles, no se requirió la aprobación de un comité de ética. La participación fue anónima, voluntaria y sin riesgos para los encuestados. El envío del formulario completado se consideró como un consentimiento implícito por parte del participante, y la información recolectada fue utilizada exclusivamente con fines académicos.

RESULTADOS

Se encuestó a 100 pacientes que asistieron a la clínica odontológica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca entre marzo y mayo del 2025. Se aplicó un cuestionario estructurado con nueve preguntas de opción múltiple para evaluar distintos aspectos del servicio al cliente. A continuación, se resumen los resultados obtenidos. En cada punto se incluye un gráfico que detalla las respuestas:

1. Amabilidad del personal de recepción

La mayoría de los pacientes valoró positivamente el trato recibido, predominando las calificaciones entre “buena” y “excelente”. Solo una minoría expresó una percepción negativa.

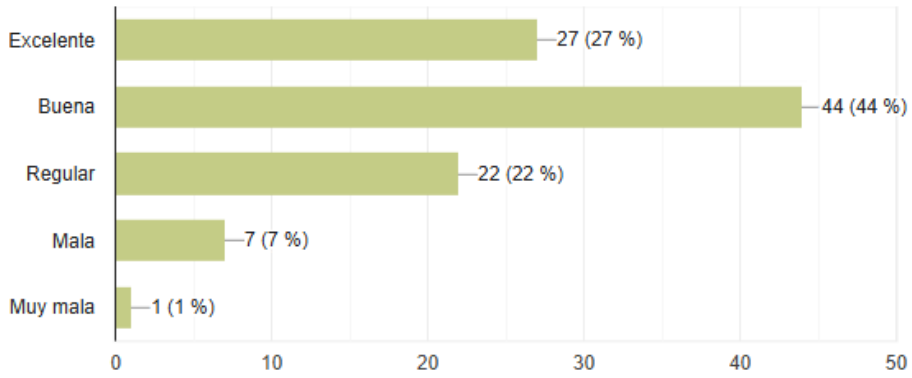


Gráfico 1. Distribución de las respuestas sobre la amabilidad del personal de recepción

2. Claridad y oportunidad en la información brindada por el personal administrativo

Aunque un grupo importante indicó que siempre recibió información clara y oportuna, una proporción similar señaló que esto ocurrió solo a veces, lo que revela un área de mejora en la comunicación con el paciente.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

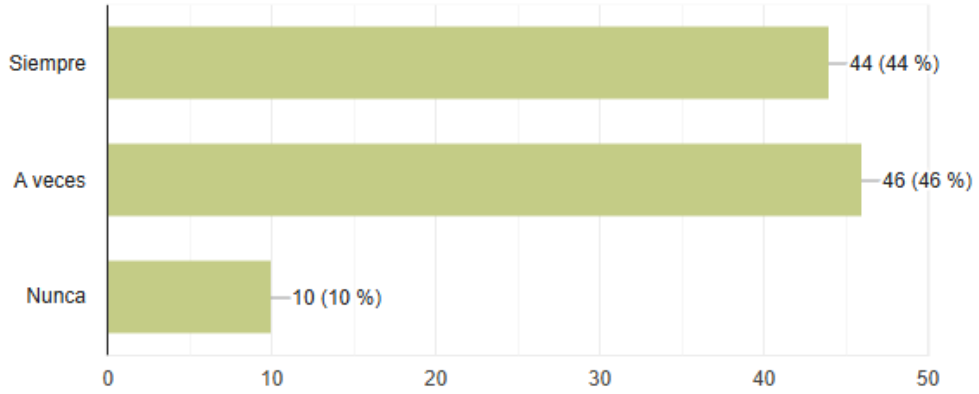


Gráfico 2. Percepción sobre la claridad y oportunidad de la información brindada por el personal administrativo

3. Experiencia con los tiempos de espera antes de ser atendido

Los tiempos de espera fueron considerados adecuados por la mayoría, aunque se identificaron algunas experiencias de espera prolongada que podrían afectar la percepción del servicio.

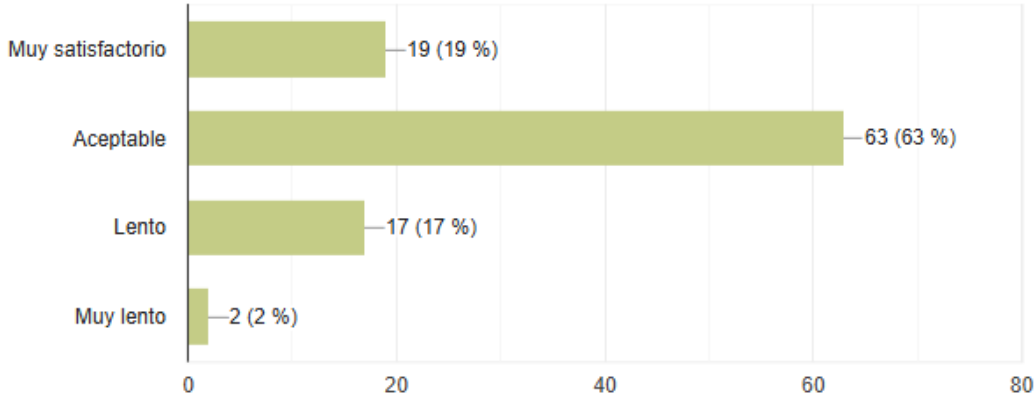


Gráfico 3. Experiencia con los tiempos de espera antes de ser atendido

4. Claridad en la explicación del diagnóstico y tratamiento por parte del profesional tratante

Se evidenció una alta satisfacción con la comunicación del profesional tratante, destacándose la claridad en la explicación del diagnóstico y el plan terapéutico.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

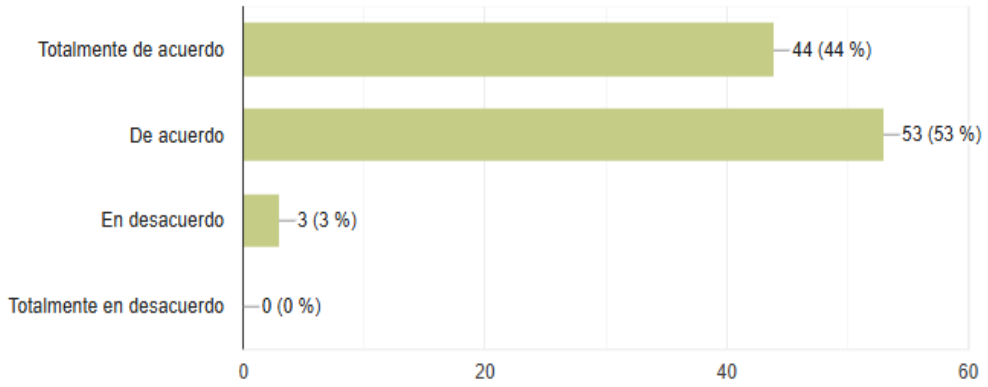


Gráfico 4. Claridad en la explicación del diagnóstico y tratamiento por parte del profesional tratante.

5. Percepción del respeto y la empatía por parte del personal clínico

Los encuestados reconocieron un trato humano y respetuoso por parte del personal, siendo esta una de las dimensiones mejor valoradas.

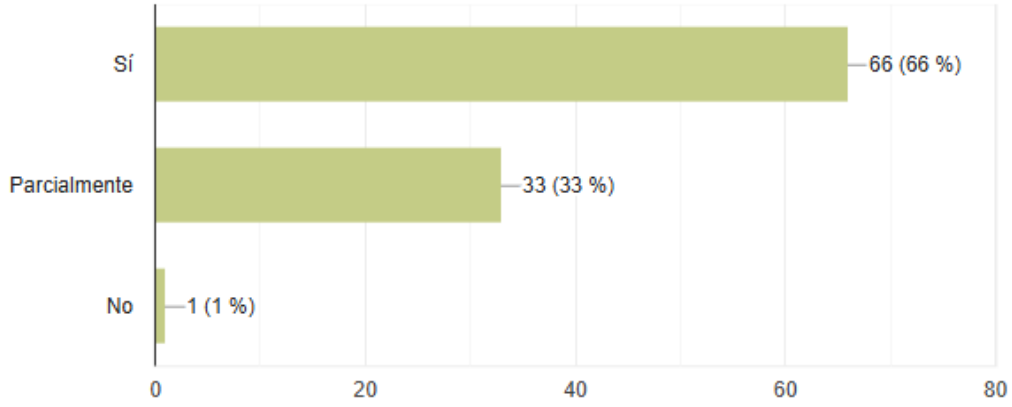


Gráfico 5. Percepción del respeto y la empatía por parte del personal clínico

6. Limpieza y organización de las instalaciones

La percepción general fue favorable, con una alta valoración de la limpieza y el orden del entorno clínico.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

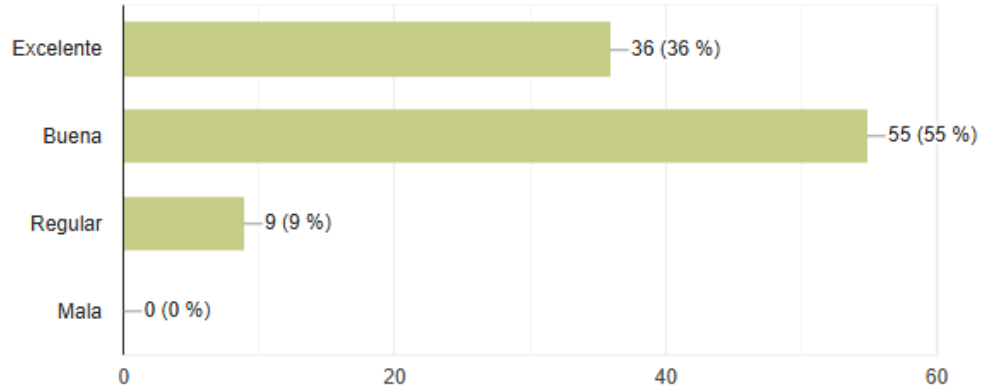


Gráfico 6. Limpieza y organización de las instalaciones

7. Comodidad y ambiente acogedor de la clínica

Aunque la mayoría consideró que el ambiente era cómodo y acogedor, un pequeño porcentaje expresó desacuerdo, lo que sugiere oportunidades para mejorar la experiencia ambiental.

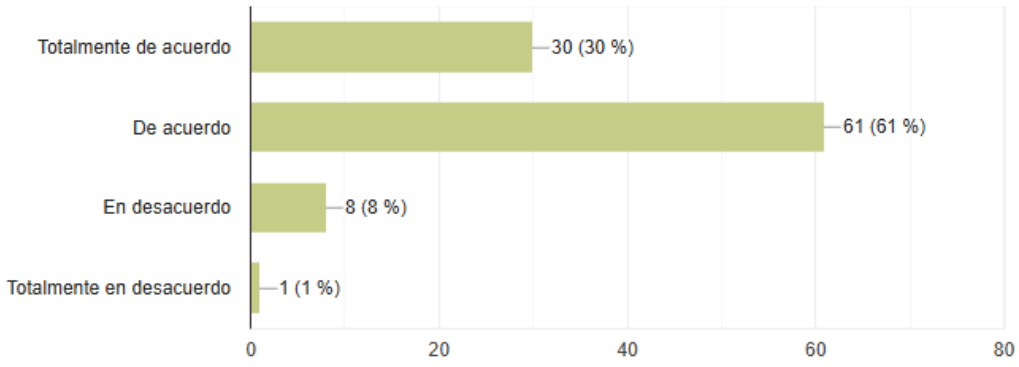


Gráfico 7. Comodidad y ambiente acogedor de la clínica

8. Satisfacción general con la atención recibida

Se reportó un alto nivel de satisfacción global, con respuestas predominantemente positivas y escasas opiniones desfavorables.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

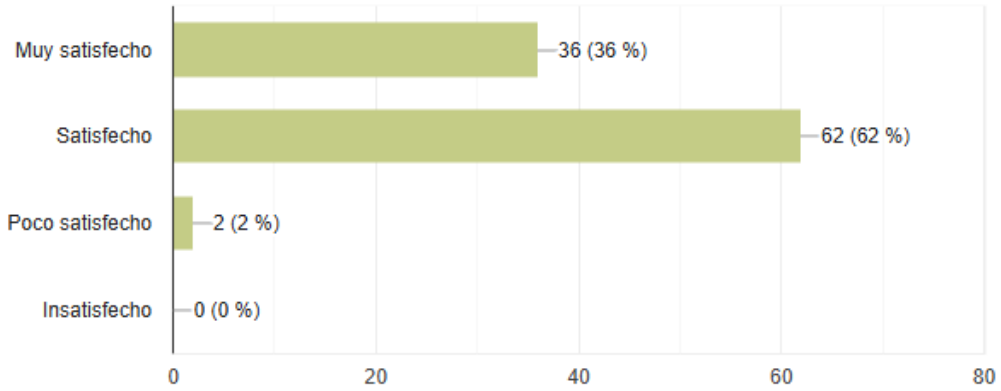


Gráfico 8. Nivel de satisfacción general con la atención recibida

9. Disposición a recomendar la clínica dental

Todos los encuestados manifestaron intención de recomendar la clínica, destacando que la mayoría lo haría de forma definitiva, mientras que el resto probablemente lo haría. Este resultado evidencia una percepción globalmente favorable del servicio recibido.

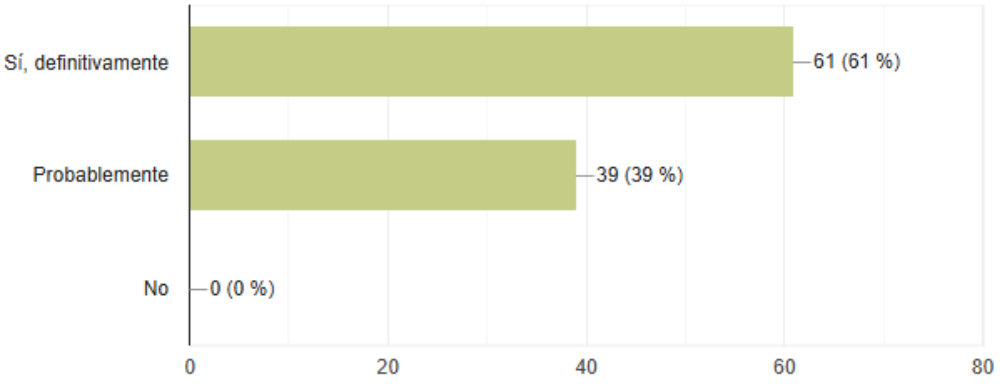


Gráfico 9. Disposición a recomendar la clínica dental

DISCUSIÓN

Evaluar la calidad del servicio al cliente en la atención odontológica universitaria es fundamental para mejorar la experiencia de los pacientes y contribuir a la formación de profesionales más competentes. Diversos estudios respaldan este enfoque, destacando cómo factores como el trato humano, la claridad en la explicación del diagnóstico y el entorno físico

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

influyen directamente en la satisfacción del paciente y en su disposición a recomendar los servicios (Wencheslaus *et al.,* 2024; Tibeica *et al.,* 2024).

En el presente estudio realizado en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos con la atención recibida. Entre los aspectos más valorados destacan la claridad con la que se explicaron los tratamientos, con un 97 % de aceptación, y el trato amable y respetuoso del personal, que fue confirmado completamente por el 66 % de los encuestados y en parte por el 33 %. Estos resultados coinciden con la literatura existente, donde se ha demostrado que la buena comunicación y la empatía son esenciales para que los pacientes se sientan bien atendidos (Mahajan *et al.,* 2025; Rai *et al.,* 2023). En Arabia Saudí, por ejemplo (Sharka *et al.,* 2024) identificaron que la rapidez en la atención y la claridad en la comunicación fueron determinantes para que los pacientes decidieran volver a atenderse en clínicas dentales universitarias. Asimismo, en España se validó un instrumento que identificó la empatía y la confianza como predictores fundamentales de satisfacción en la atención odontológica estudiantil, lo cual subraya la importancia de fortalecer las habilidades comunicativas del personal (Pérez *et al.,* 2023).

Pese a los aspectos positivos, también se identificaron algunas debilidades. El 46 % de los pacientes señaló que la información administrativa no siempre fue clara, y el 10 % afirmó no haberla recibido adecuadamente. Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación desde el primer contacto, ya que una mala primera impresión puede generar desconfianza (Donabedian, 1989). Investigaciones recientes recomiendan incorporar herramientas digitales de visualización y decisión compartida, que han demostrado mejorar la comprensión del paciente, incluso en contextos estéticos (Hayashi; Inoue; Morita, 2021).

En cuanto a los tiempos de espera, si bien el 62 % los consideró aceptables, un 16 % los calificó como excesivos. Estudios previos han confirmado que las demoras afectan negativamente la percepción del profesionalismo del servicio (Inglehart *et al.,* 2016), y por ello se ha propuesto el uso de sistemas predictivos basados en inteligencia artificial para optimizar los flujos de atención en clínicas universitarias (Ersoy; Keskin, 2025). Aunque en general el entorno físico fue bien valorado, un 9 % de los pacientes expresó observaciones relacionadas con la limpieza y el orden. Factores como el ambiente, el silencio y el orden en la sala de espera también influyen significativamente en la percepción del servicio recibido (Flores *et al.,* 2017; Inglehart *et al.,* 2016).

De manera destacable, todos los encuestados manifestaron que recomendarían la clínica, lo que demuestra confianza en el servicio y un alto nivel de satisfacción, en línea con experiencias reportadas en instituciones similares en América Latina, como en la Universidad de San Martín de Porres o la Universidad Tecnológica de los Andes (Gray *et al.,* 2021). Un estudio desarrollado en los Centros de Salud Tipo B del Ecuador mostró que la implementación de estrategias como la capacitación continua, la modernización tecnológica, la comunicación efectiva y una

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

infraestructura adecuada se asocian positivamente con la percepción de calidad, eficiencia y satisfacción del paciente (Martínez, 2025). De forma complementaria, un estudio transversal aplicado a odontólogos y pacientes en clínicas privadas concluyó que aquellos profesionales que contaban con formación continua mostraban mejoras tanto técnicas como comunicativas, lo que incrementó la satisfacción y la confianza del paciente, además de reducir quejas (Gómez; Castillo; Tjaderhane, 2019).

Al contrastar estos hallazgos con investigaciones similares en Latinoamérica, se identifican patrones coincidentes. Por ejemplo, en Lima, Perú, el 88.6 % de los pacientes en un hospital odontológico reportaron insatisfacción con la atención oportuna, pese a valorar positivamente al profesional tratante (Lara; Hermoza; Sacramento, 2020). En el Centro Odontológico Creadent, también en Lima, aunque se valoró la empatía del personal, los usuarios se mostraron inconformes con las demoras en la atención inicial y la gestión de citas (Shapiama; Revoredo, 2019). En Guayaquil, (Arguello, 2013) identificó como factor de insatisfacción la falta de seguimiento post-tratamiento y la ausencia de protocolos de fidelización del paciente, elementos que aún no se han abordado en profundidad en este estudio, pero que podrían considerarse en futuras investigaciones. Estos estudios confirman que, si bien las clínicas odontológicas universitarias en la región tienden a ofrecer altos niveles de satisfacción en aspectos clínicos y humanos, persisten debilidades estructurales comunes en los procesos administrativos, tales como la demora en la atención, la falta de protocolos estandarizados y la comunicación ineficaz. Por ello, es prioritario reforzar la implementación de herramientas de gestión administrativa, capacitación en atención al usuario y protocolos de seguimiento clínico, para garantizar una experiencia integral y eficiente para los pacientes.

En resumen, la clínica ha construido un modelo de atención centrado en el paciente, con muchas fortalezas en el trato humano y la calidad clínica. Sin embargo, hay aspectos por mejorar, especialmente en la comunicación administrativa y en la reducción de los tiempos de espera. La evidencia científica actual respalda que intervenciones tecnológicas, formación en empatía y herramientas visuales podrían potenciar aún más la experiencia del usuario, permitiendo así ofrecer un servicio odontológico universitario de mayor calidad, eficiencia y calidez.

CONCLUSIÓN

El estudio evidenció una valoración mayoritariamente positiva por parte de los usuarios respecto al servicio recibido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca. Se identificaron fortalezas claras en el ámbito clínico y humano, particularmente en la comunicación del diagnóstico, el trato profesional y el ambiente físico.

No obstante, se detectaron deficiencias específicas en la información administrativa y en los tiempos de espera, aspectos que requieren intervenciones puntuales para garantizar una

Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

experiencia más eficiente y coherente. Estas áreas de mejora, aunque no predominantes, pueden impactar negativamente en la percepción general del servicio si no se abordan oportunamente.

En suma, los resultados confirman la importancia de una atención centrada en el paciente, donde la calidad técnica y la gestión institucional deben articularse de forma efectiva para fortalecer tanto la satisfacción del usuario como el proceso formativo en el contexto odontológico universitario.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la capacitación del personal administrativo, con un enfoque en el desarrollo de habilidades de comunicación clara, coherente y centrada en el usuario, especialmente en los puntos de contacto inicial.
- Implementar protocolos estandarizados de información para asegurar que todos los pacientes reciban orientación precisa y oportuna sobre procesos clínicos y administrativos.
- Optimizar los tiempos de espera, mediante una mejor planificación de agendas, reducción de ineficiencias operativas y mejora en la coordinación entre áreas clínicas y administrativas.
- Consolidar la formación en competencias interpersonales del personal clínico, promoviendo prácticas empáticas y una atención centrada en el paciente como parte integral del proceso educativo.
- Establecer un sistema de evaluación continua de la satisfacción del paciente, con instrumentos actualizados que permitan monitorear resultados y detectar áreas críticas de mejora en el servicio.

REFERENCIAS

1. ARGUELLO, M. **Marketing aplicado a la consulta odontológica**. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad Piloto de Odontología, 2013. Disponível em: https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/72daa197-6eb1-4fec-9078-d047e50ad737/content

2. DONABEDIAN, A. The quality of care: How can it be assessed? **JAMA**, v. 260, n. 12, p. 1743–1748, 1989.

3. FLORES, R.; VEGA, L. Satisfacción del paciente en servicios odontológicos: una revisión sistemática. **Revista de Salud Pública**, v. 19, n. 5, p. 678–684, 2017.

4. GRAY, L.; MCNEILL, L.; YI, W. *et al.* The “business” of dentistry: Consumers’ (patients’) criteria in the selection and evaluation of dental services. **PLoS ONE**, v. 16, n. 8, e0253517, 2021.

Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

5. GÓMEZ, C.; CASTILLO, E.; TJADERHANE, L. Continuing education and patient satisfaction in private dental clinics: A cross-sectional study. **BMC Oral Health**, v. 19, n. 1, p. 158, 2019. https://doi.org/10.1186/s12903-019-0843-7

6. INGLEHART, M. R.; LEE, A. H.; KOLTUNIAK, K. G.; MORTON, T. A.; WHEATON, J. M. Do waiting times in dental offices affect patient satisfaction and evaluations of patient-provider relationships? **Journal of Dental Hygiene**, v. 90, n. 3, p. 203–211, 2016.

7. KESKIN, G.; ERSOY, O. Predictive modeling using machine learning to reduce patient wait times in university dental hospitals. **Computers in Biology and Medicine**, v. 169, 107633, 2025.

8. LARA, J.; HERMOZA, R.; SACRAMENTO, C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. **Revista Estomatológica Herediana**, v. 30, n. 3, p. 145–152, 2020. https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817/4297

9. LARA-ÁLVAREZ, R.; SOTO-VÁSQUEZ, M.; SÁNCHEZ-ROJAS, N. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un hospital nacional de Lima. **Revista Estomatológica Herediana**, v. 30, n. 2, p. 103–109, 2020.

10. MAHAJAN, P.; ANAND, A.; HOSSAIN, S. *et al.* Exploring patient satisfaction and determinants in outpatient services: A cross-sectional study. **Cureus**, v. 17, n. 1, e77345, 2025.

11. MARTÍNEZ, B. Impacto de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de odontología: Caso de estudio en los Centros de Salud Tipo B del Ecuador. **Polo del Conocimiento**, v. 10, n. 1, 2025.

12. MORITA, M.; HAYASHI, Y.; INOUE, H. Shared decision-making and digital visual aids in aesthetic dental treatment: A systematic review. **The Journal of Prosthetic Dentistry**, v. 126, n. 3, p. 350–358, 2021.

13. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

14. PÉREZ, V.; MORALES, J.; HERRERA, S.; GONZÁLEZ, M. Validación de un instrumento para medir empatía y confianza en la atención odontológica universitaria. **Revista Clínica Española**, v. 223, n. 5, p. 271–278, 2023.

15. RAI, A.; SHRESTHA, S.; AYER, A. *et al*. Satisfaction with dental care among the dental OPD attendees at a tertiary care hospital in Eastern Nepal. **European Journal of Biomedical and Pharmaceutical Sciences**, v. 10, n. 2, p. 457–463, 2023.

16. SHAPIAMA, J.; REVOREDO, J. **Calidad de servicio y satisfacción en los clientes del Centro Odontológico Creadent**. 2021. Tesis (licenciatura) - Universidad Peruana Unión, Lima, 2021. https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f151cff7-d1af-4700-a8d0-1ede7f85d19d/content

17. SHARKA, S.; ALDAHASH, S.; ALQARNI, A. Determinants of revisit intention in a university dental hospital using an extended SERVQUAL model. **Frontiers in Oral Health**, v. 5, n. 132, 2024.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21

Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

18. SREEDHAR, P.; REDDY, M. C. A.; VARMA, M. V. Understanding patient satisfaction and perception in outpatient departments: Insights from a cross-sectional study in South India. **International Journal of Medicine and Public Health**, v. 14, p. 347–352, 2024.

19. TIBEICA, S. C.; VIRVESCU, D. I.; LUPU, I. C. *et al.* Patients' satisfaction regarding oral healthcare services in the North-East region of Romania: A preliminary questionnaire survey. **Healthcare** (Basel), v. 12, n. 12, 1195, 2024.

20. WENCHESLAUS, L.; MTAYA-MLANGWA, M.; SOHAL, K. S. Patients' satisfaction with oral health care provided at the University Dental Clinic in Tanzania: A cross-sectional analytical study. **Health Science Reports**, v. 7, 5, e2101, 2024.

21. ZEBRINNI, R. A. Marketing relacional en servicios de salud. **Revista Chilena de Pediatría**, v. 89, n. 2, p. 200–205, 2018.

Este artículo se publica en acceso abierto (Open Access) bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribución y reproducción irrestrictos en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente sean acreditados.