

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2265>

Calidad y Satisfacción en la Atención Odontológica de los Pacientes Atendidos en una Institución de Salud de Ecuador, 2025

Quality and Satisfaction in Dental Care Among Patients Treated at a Health Institution in Ecuador, 2025

Ivonne Lili Bustamante Cedillo

ibustaman2@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-7798-3641>

Universidad Técnica de Machala
Ecuador – Machala

Carina Alexandra Serpa Andrade

cserpa@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3208-3133>

Universidad Técnica de Machala
Ecuador – Machala

Artículo recibido: 18 abril 2026- Aceptado para publicación: 20 mayo 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

Introducción: En la práctica odontológica, la experiencia del usuario suele estar influenciada por diferentes elementos relacionados con la atención recibida, es decir, desde el primer contacto con el profesional hasta la organización del servicio puede influir en la valoración que asigna el paciente. En los establecimientos privados, estos aspectos adquieren especial relevancia debido a que la continuidad de los procedimientos o tratamientos puede estar condicionada al nivel de satisfacción que percibe el paciente. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad percibida del servicio odontológico y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un establecimiento privado de la provincia de El Oro en Ecuador durante el año 2025. **Materiales y métodos:** Se efectuó un estudio descriptivo-correlacional de corte transversal, cuantitativo, no experimental donde participaron 143 pacientes mayores de 18 años que fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La calidad que los pacientes percibieron se evaluó mediante un cuestionario que se basó en las dimensiones del modelo SERVQUAL. La satisfacción se midió con una escala complementaria. Se estimó la consistencia interna utilizando el alfa de Cronbach, y se analizó la relación entre variables con el coeficiente de correlación de Spearman. Se consideró un nivel de significancia de $p < 0,05$. **Resultados:** Los pacientes valoraron altamente la calidad que percibieron y su satisfacción con la atención que recibieron. La dimensión con la puntuación más alta fue la empatía. Además, se halló una correlación positiva y significativa entre la calidad general del servicio odontológico y la satisfacción del paciente ($Rho = 0,693$; $p < 0,001$). **Conclusiones:** Según los resultados, una mejor percepción de la calidad

del servicio dental lleva a una mayor satisfacción entre los pacientes revisados. Estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar los aspectos técnicos, organizativos y personales del cuidado dental.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del paciente, SERVQUAL, odontología, calidad en salud

ABSTRACT

Introduction: In dental practice, the patient experience is often influenced by various elements related to the care received. From the initial contact with the professional to the organization of the service, many factors can influence the patient's assessment. In private practices, these aspects are especially relevant because the continuation of procedures or treatments may depend on the patient's level of satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between the perceived quality of dental service and the level of satisfaction of patients treated at a private practice in the province of El Oro, Ecuador, during 2025. **Materials and methods:** A descriptive-correlational, cross-sectional, quantitative, non-experimental study was conducted with 143 patients over 18 years of age, selected using non-probability convenience sampling. The quality perceived by the patients was assessed using a questionnaire based on the dimensions of the SERVQUAL model. Satisfaction was measured with a complementary scale. Internal consistency was estimated using Cronbach's alpha, and the relationship between variables was analyzed using Spearman's rank correlation coefficient. A significance level of $p < 0.05$ was considered. **Results:** Patients highly rated the perceived quality of care and their satisfaction with the treatment they received. The dimension with the highest score was empathy. Furthermore, a positive and significant correlation was found between the overall quality of dental service and patient satisfaction ($Rho = 0,693$; $p < 0.001$). **Conclusions:** According to the results, a better perception of the quality of dental service leads to greater satisfaction among the patients reviewed. These findings highlight the need to improve the technical, organizational, and personal aspects of dental care.

Keywords: service quality, patient satisfaction, SERVQUAL, dentistry, healthcare quality

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios de salud constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño de las instituciones sanitarias y la satisfacción de los usuarios. La calidad de la atención se mide con dimensiones estructurales, procedimentales y de resultados en los sistemas de salud modernos, lo cual es la base para la eficiencia, seguridad y experiencia del paciente (1,2).

Dentro de la atención odontológica, la opinión que los pacientes forman sobre la calidad del servicio depende de diferentes aspectos observados durante la consulta y el trato recibido. Otro aspecto a considerar es la habilidad clínica del profesional, existe un problema en torno a la claridad de la información; el tratamiento obtenido; la confianza generada durante la atención; la oportunidad del servicio; las condiciones físicas; la capacidad del personal para responder a las necesidades del paciente. Estos últimos conceptos son altamente pertinentes en el contexto de las prácticas privadas, donde la experiencia del usuario es un factor principal, facilitando la consistencia en la prestación de atención (3,4).

La satisfacción del paciente es lo que expresa el usuario después de comparar lo que esperaba con la atención que realmente recibió. Estas acciones ayudan a los centros de atención a pacientes a mantener o potenciar lo que está bien o en su defecto a implementar acciones de mejora. Varios estudios concuerdan que cuando los pacientes manifiestan que la atención es de buena calidad, suelen estar más satisfechos. Sin embargo, esto puede cambiar dependiendo de dónde se encuentren, quiénes son los pacientes y qué se esté evaluando. La satisfacción del paciente se mide por cuánto se cumplen las expectativas del usuario con el servicio que recibe. Es una forma importante de medir la calidad en la salud. Estudios recientes han encontrado una relación fuerte y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Los números que muestran esta relación varían entre 0,65 y 0,75 en diferentes lugares de salud. (5-7)

Entre los modelos más empleados para estudiar la calidad percibida se encuentra SERVQUAL, el cual permite analizar dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (8). Estas dimensiones de la atención pueden dar cuenta del espacio material en la atención dental y del aspecto funcional y relacional de la atención. En particular, la empatía, seguridad y capacidad de respuesta fueron identificadas como aspectos pertinentes que contribuyen a desarrollar una experiencia positiva del paciente (9,10).

Investigaciones en Latinoamérica apuntan que existe satisfacción entre el 80% y el 90%, la cual está íntimamente relacionada con la calidad percibida del servicio (11,12). En cuanto a Ecuador, la evidencia científica sobre la calidad percibida y la satisfacción en la atención odontológica es escasa, en especial con la atención de instituciones privadas (13).

A partir de esta problemática, se planteó analizar la relación existente entre la percepción de la calidad de la atención odontológica y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una institución privada de salud del Ecuador durante el año 2025.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo - correlacional, no experimental, así como un diseño transversal. La investigación se realizó durante el año 2025 en un servicio dental privado en Ecuador, la población incluyó pacientes mayores de 18 años que recibieron atención odontológica en este centro privado, la muestra estuvo compuesta por 143 encuestados, seleccionados de una muestra de conveniencia no probabilística. Este enfoque se utilizó por la disponibilidad de los participantes, la viabilidad del estudio y aceptación voluntaria para participar en la entrevista. Se excluyeron participantes menores de edad, usuarios que no desearon participar y formularios con respuestas incompletas.

Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario estructurado basado en las dimensiones del modelo SERVQUAL: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La escala de calidad percibida estuvo conformada por 22 ítems. Adicionalmente, se aplicó una escala de satisfacción del paciente integrada por 3 ítems. Todas las respuestas se registraron mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, desde 1 = totalmente en desacuerdo hasta 5 = totalmente de acuerdo.

El instrumento fue revisado con base en literatura científica relacionada con calidad del servicio y satisfacción del paciente. Para asegurar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems con las variables estudiadas, se solicitó la valoración por expertos. La confiabilidad de los resultados se midió con el coeficiente alfa de Cronbach; para clasificar los niveles de calidad percibida y satisfacción, se utilizaron categorías basadas en la escala Likert que considera bajo con una puntuación que va desde 1,00 hasta 2,33; medio de 2,34 hasta 3,67; y alto desde 3,68 hasta 5,00.

Los datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS en su versión 23 para tabulación y análisis que incluyó estadística descriptiva basada en frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar. Para el análisis inferencial se utilizó la correlación de Spearman, debido a la naturaleza ordinal de las variables y a la finalidad de establecer la asociación entre la calidad percibida del servicio odontológico y la satisfacción del paciente. Se consideró significancia estadística cuando $p < 0,05$.

El desarrollo de la investigación se realizó bajo criterios éticos de confidencialidad, beneficencia y no maleficencia, autonomía y justicia. Previo a la entrevista estructurada cada participante recibió una explicación sobre la finalidad del estudio y de la posibilidad de participar libre y voluntariamente. Asimismo, los datos obtenidos fueron manejados con fines académicos e investigativos.

RESULTADOS

Participaron 143 pacientes atendidos en el servicio odontológico. En la **Tabla 1** se presentan las características sociodemográficas de la muestra. Se observó predominio del sexo

femenino (65,7%). El grupo etario más frecuente fue el de 30 a 44 años, con 59 pacientes, correspondiente al 41,3%. En cuanto al nivel de instrucción, la categoría superior/posgrado concentró el mayor porcentaje, con 77 participantes, equivalente al (53,8%). Respecto a la ocupación, la mayoría de los pacientes manifestó encontrarse trabajando, con una frecuencia de 96 casos, equivalente al 67,1%.

La frecuencia de uso, se da en pacientes que acudieron de 2 a 3 veces (55,9%) y en el motivo de la consulta predominó la Prevención (39,2%) seguido de pacientes que se realizan ortodoncia (30,1%).

Tabla 1

Características sociodemográficas de los pacientes (n=143)

Variable	Categoría	n	%
Edad	≤ 29 años	52	36,4
	30 – 44 años	59	41,3
	≥ 45 años	32	22,4
Sexo	Masculino	49	34,3
	Femenino	94	65,7
Nivel de Instrucción	Primaria	12	8,4
	Secundaria	54	37,8
	Superior/ Posgrado	77	53,8
Ocupación	Trabaja	96	67,1
	Estudia	25	17,5
	No Trabaja	22	15,4

En la **Tabla 2** se muestran las medias y desviaciones estándar de las dimensiones de calidad percibida y satisfacción del paciente. Todas las dimensiones obtuvieron altas calificaciones, con promedios superiores a 4,60 en una escala de 1 a 5 puntos. La dimensión con mayor puntuación fue empatía, con $4,76 \pm 0,67$, seguida de seguridad, con $4,73 \pm 0,72$. La dimensión de tangibilidad tuvo el promedio más bajo, aunque se mantuvo en un nivel alto, con $4,62 \pm 0,80$. La calidad global del servicio alcanzó una media de $4,69 \pm 0,71$. Por su parte, la satisfacción del paciente tuvo una media de $4,77 \pm 0,72$, lo que indica una percepción positiva de la atención recibida.

Tabla 2

Medias y desviaciones estándar de las dimensiones de calidad y satisfacción

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Tangibilidad	4,62	0,80
Fiabilidad	4,68	0,76
Capacidad de respuesta	4,68	0,75
Seguridad	4,73	0,72
Empatía	4,76	0,67
Calidad global	4,69	0,71
Satisfacción	4,77	0,72

Nota: Las puntuaciones se expresan en una escala tipo Likert de 1 a 5 puntos. Se consideró nivel alto el rango de 3,68 a 5,00.

En la **Tabla 3** ilustra la distribución de los niveles de calidad percibida del servicio dental y la satisfacción del paciente. El 96,5% de los participantes calificaron la calidad del servicio en un nivel alto; el 3,5% lo calificó como medio. De forma similar, el 96,5% de los pacientes tuvo un nivel alto de satisfacción y el 3,5% un nivel medio. En ambas variables evaluadas, no se registraron participantes con niveles bajos. Las puntuaciones obtenidas para varias de las variables se dividieron en los rangos teóricos de la escala Likert como bajo (1,00-2,33), medio (2,34-3,67) y alto (3,68-5,00).

Tabla 3

Nivel de calidad del servicio odontológico y nivel de satisfacción del paciente (n=143)

Variable	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)	Total
Calidad del servicio	0 (0,0)	5 (3,5)	138 (96,5)	143
Satisfacción del paciente	0 (0,0)	5 (3,5)	138 (96,5)	143

En la **Tabla 4** se observa que todas las dimensiones de la calidad percibida del servicio odontológico presentaron correlaciones positivas y estadísticamente significativas con la satisfacción del paciente. Las asociaciones de mayor magnitud se identificaron en seguridad (Rho = 0,744), fiabilidad (Rho = 0,738) y capacidad de respuesta (Rho = 0,701). De manera similar, la calidad global del servicio mostró una correlación positiva alta con la satisfacción del paciente (Rho = 0,693; $p < 0,001$), lo que sugiere que las puntuaciones más favorables de calidad percibida se relacionaron con mayores niveles de satisfacción.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio odontológico y la satisfacción del paciente

Dimensión	Rho de Spearman	p	Interpretación
Tangibilidad	0,622	< 0,001	Correlación positiva moderada/alta
Fiabilidad	0,738	< 0,001	Correlación positiva alta
Capacidad de respuesta	0,701	< 0,001	Correlación positiva alta
Seguridad	0,744	< 0,001	Correlación positiva alta
Empatía	0,694	< 0,001	Correlación positiva moderada/alta
Calidad global del servicio odontológico	0,693	< 0,001	Correlación positiva moderada/alta

Nota: Rho = coeficiente de correlación de Spearman. La variable correlacionada fue la satisfacción del paciente. Se consideró significancia estadística con $p < 0,05$.

En la **Tabla 5** se presentan los resultados correspondientes a la evaluación de la consistencia interna de los instrumentos aplicados. La escala global destinada a valorar la calidad

percibida del servicio odontológico obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,991. De manera similar, las dimensiones incluidas en el modelo SERVQUAL registraron coeficientes comprendidos entre 0,960 y 0,981. Por su parte, la escala utilizada para medir la satisfacción de los pacientes alcanzó un valor de 0,983. En conjunto, estos resultados evidencian un elevado grado de fiabilidad y homogeneidad en las mediciones realizadas.

Tabla 5

Consistencia interna de los instrumentos aplicados

Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Calidad del servicio odontológico (SERVQUAL)	22	0,991
Tangibilidad	4	0,966
Fiabilidad	5	0,977
Capacidad de respuesta	4	0,971
Seguridad	4	0,960
Empatía	5	0,981
Satisfacción del paciente	3	0,983

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio evidencian que el 96,5% de los pacientes percibió un nivel alto de calidad del servicio odontológico, así como un porcentaje equivalente de satisfacción. Los valores obtenidos fueron superiores a los descritos en investigaciones internacionales, donde los niveles de satisfacción suelen oscilar entre el 75% y el 90%. En este sentido, Wu et al. reportaron un nivel de satisfacción del 88,2% en servicios odontológicos hospitalarios, mientras que Sharka et al. identificaron un 82,5% en clínicas privadas. Al comparar estos antecedentes se puede inferir que la población analizada tiene una percepción especialmente positiva respecto a la calidad del servicio.

En el contexto latinoamericano, Huamán reportó un 84,6% de satisfacción en pacientes atendidos en un servicio odontológico de un centro de salud público en Perú (11), mientras que Sanmartín et al. evidenciaron un 89,3% en usuarios atendidos en el centro de salud Totoracocha de Cuenca, perteneciente a la Red pública del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (12). En comparación, el 96,5% observado en el presente estudio podría relacionarse con la naturaleza privada del servicio, caracterizada por una atención más personalizada, menores tiempos de espera y mayor continuidad en la relación profesional-paciente.

En relación con las dimensiones del modelo SERVQUAL, la empatía es el dominio con el promedio más alto ($4,76 \pm 0,67$), seguido por la seguridad ($4,73 \pm 0,72$). Los resultados están de acuerdo con Méndez-Wong et al., quienes reportaron valores promedio de empatía en clínicas

dentales de 4,68 (7), y con promedios superiores a 4,60 en la dimensión de seguridad descubiertos en Wu et al (9).

La tangibilidad tuvo, por el contrario, el promedio más bajo ($4,62 \pm 0,80$) pero aún fue clasificada como alta en percepción. Este comportamiento se alinea con Sharka et al., quienes reportaron un promedio de 4,41 en tangibilidad, menos que en dimensiones interpersonales como la empatía (10). Este fenómeno podría basarse en la observación de que, en los pacientes, factores como la interacción humana, la comunicación, la confianza y la seguridad profesional son más valorados que la naturaleza real o los aspectos estructurales de un establecimiento. Puede haber cierta influencia de la infraestructura y el equipo, así como de la apariencia de la oficina, en cómo las personas perciben inicialmente el servicio. Sin embargo, la satisfacción final depende más de las experiencias interpersonales y de cómo se resuelven efectivamente las necesidades de salud del paciente. Los aspectos tangibles son dimensiones de calidad complementarias en contraste con los factores relacionales que son fundamentales para la satisfacción en la atención dental. En términos de la correlación entre calidad del servicio y la satisfacción, el presente estudio detectó una relación positiva moderada a alta ($Rho= 0,693$; $p < 0,001$). Esto está en el rango de hechos previos que reportaron coeficientes entre 0,65 y 0,75 (5-7). Estos resultados son consistentes con estas estimaciones, sugiriendo que la calidad percibida es un factor significativo que afecta la satisfacción del paciente.

Al examinar áreas específicas de medición, se notó que la seguridad ($Rho= 0,744$), la fiabilidad ($Rho= 0,738$) y la capacidad de respuesta ($Rho= 0,701$) presentaron las asociaciones más altas. Estos resultados coinciden con Wu et al., quienes reportaron coeficientes superiores a 0,70 en dichas dimensiones (9), así como estudios que destacan la importancia de la calidad funcional en la experiencia del paciente (6).

Respecto a la confiabilidad del instrumento, el alfa de Cronbach obtenido (0,991) fue superior a los valores reportados en la literatura reciente, donde oscilan entre 0,85 y 0,93 (10). En el contexto ecuatoriano, Sanmartín et al. realizaron un estudio en el Centro de Salud Totoracocha de la ciudad de Cuenca, perteneciente al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, donde evidenciaron un nivel de satisfacción del 89,3% en usuarios de atención odontológica, destacando que las dimensiones de capacidad de respuesta y confiabilidad fueron las mejores valoradas por los pacientes (13). Los resultados de este artículo coinciden con el estudio actual, en el cual, en estas dimensiones, los promedios también superaron 4,7 en la escala aplicada, indicando que la rapidez en la atención odontológica, la confianza mostrada por el profesional de salud y el cumplimiento exitoso de las necesidades de los pacientes son los principales factores determinantes de la calidad percibida del servicio. Dentro de la provincia de El Oro para las instalaciones de salud pública, hay un informe de una tasa de satisfacción del 88% - 94%, mayormente asociada con la dimensión humanística del tratamiento, la comunicación efectiva y la sensación de seguridad en el proceso de atención. En particular, el 96,5% de satisfacción que se registró en este estudio es uno que se

relaciona con las condiciones en instalaciones dentales privadas, personalización, periodos de espera más rápidos y la continuidad de la relación laboral entre el profesional y el paciente.

En general, los hallazgos demuestran que la calidad percibida de los servicios proporcionados en el área de odontología, en especial en las dimensiones interpersonales y funcionales, constituyen factores que influyen en la satisfacción de los pacientes independientemente de la ubicación.

CONCLUSIONES

La percepción de la calidad del servicio odontológico fue favorable entre los participantes del estudio, destacó especialmente las dimensiones relacionadas con la empatía y la seguridad, además recibió una valoración positiva, la atención recibida particularmente en aspectos vinculados con el trato brindado por los profesionales, la confianza generada durante la consulta y la interacción establecida con el personal de salud.

Se determinó una asociación directa, muy importante, entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Esto indica que cuando se percibe una mejor calidad, se siente más satisfecho, dicha relación debe interpretarse dentro de los límites de un estudio que se hizo en un momento específico y que busca relaciones.

Los resultados también muestran que es importante mejorar tanto los aspectos técnicos como la forma en que se comunica, se organiza y se interactúa con los pacientes en la atención odontológica. De esta manera, los servicios de salud pueden tratar de mejorar constantemente para ofrecer una experiencia más centrada en lo que el paciente necesita y espera.

REFERENCIAS

1. World Health Organization. Quality Health Services: A Planning Guide. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020.
2. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, et al. High-quality health systems in the SDG era. *Lancet Glob Health*. 2020;8(11): e1196-252.
3. Ali M, Raza SA, Puah CH. Measuring service quality in healthcare. *Int J Health Care Qual Assur*. 2020;33(8):1-14.
4. Prakash B. Patient satisfaction in healthcare. *J Healthc Qual Res*. 2021;36(1):1-5.
5. Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality and patient satisfaction. *Int J Health Care Qual Assur*. 2020;33(4):1-14.
6. Hwang J, Kim H. Service quality and patient satisfaction relationship. *Sustainability*. 2021;13(2):1-12.
7. Méndez-Wong A, et al. Patient satisfaction in dental clinics. *Contaduría y Administración*. 2024.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL. *J Retailing*. 1988;64(1):12-40.
9. Wu JH, et al. Patient perception of service quality in dental care. *BMC Oral Health*. 2024.
10. Sharka R, et al. Dental service quality and satisfaction. *Front Oral Health*. 2024.
11. Huamán EF. Calidad asistencial y satisfacción en odontología. *Ciencia Latina*. 2025.
12. Sanmartín CDB, ET AL. Satisfacción odontológica con SERVQUAL. *Rev Odontol Basadrina*. 2022;6(2):17-24.
13. Cunalata AEI, et al. Satisfacción en servicios odontológicos en Ecuador. *Rev Odontología*. 2023.